Citindu-l pe Ziglar devii nu doar conștient de faptul că viața ta se poate transforma într-una mai bună: această schimbare devine imperativă.

THE NEW YORK TIMES

zig ziglar

ești un campion

lasă-ți stima de sine și gândirea pozitivă să strălucească

ești un campion

Colecția
Cărți Cheie

HILARY HINTON „ZIG“ ZIGLAR este unul dintre cei mai apreciați autori de literatură motivațională. S-a născut în 1926 în comitatul Coffee din Alabama, o zonă rurală din care familia s-a mutat ulterior în orașul Yazoo, statul Mississippi. S-a înrolat în Marina Americană, iar după lăsarea la vatră, în 1946, și-a început studiile la University of South Carolina. A renunțat însă la facultate în favoarea unei cariere în vânzări, devenind ulterior agentul mai multor companii.

În 1968, a devenit vicepreședinte și director de training la Automotive Performance Company și s-a mutat în Dallas, Texas. Doi ani mai târziu, a început să călătorească în jurul lumii pentru a susține seminare având ca tematică dezvoltarea personală, ajungând curând unul dintre cei mai îndrăgiți speakeri ai vremii sale. A publicat peste 30 de cărți, extrem de bine primite de public, despre potențialul uman, leadership, vânzări, credință, valorile familiei. Astăzi, pentru mulți cititori ai genului, numele său este sinonim cu noțiunile de încredere, motivație și succes. După ce a devenit baptist, a început să integreze învățăturile creștine în cărțile sale. A murit pe 28 noiembrie 2012.

Volumele lui Zig Ziglar, multe ajunse bestsellere, au fost traduse în numeroase limbi. La Curtea Veche Publishing au mai apărut: *Motive pentru a zâmbi*, *Dincolo de vârf*, *Curs de vânzări*, *Gândește optimist într-o lume cenușie*, *Alte motive pentru a zâmbi*, *De la bine la excelent*, *Secretul căsniciei fericite*, *Putem crește copii buni într-o lume negativă!*, precum și *Acceptă lupta*, carte scrisă în colaborare cu fiica sa, Julie Ziglar Norman.

ANNEMARIE IOANA GRECU este fascinată de cuvinte și de sensul lor. Cărțile și limba engleză au făcut

mereu parte din viața ei, iar de la cititul cu pasiune la tradus nu a fost necesar decât un mic salt. Printre autorii traduși se numără Emily Oster, Gary Chapman și Zig Ziglar.

zig ziglar

ești un campion

lasă-ți stima de sine și gândirea pozitivă să strălucească

Traducere din engleză de
ANNEMARIE IOANA GRECU

CURTEA VECHE

Cuprins

Introducere

CAPITOLUL 1

Ce percepție ai despre tine însuți?

CAPITOLUL 2

Începe cât mai devreme

CAPITOLUL 3

Fără comparații, te rog

CAPITOLUL 4

Manifestări ale unei imagini de sine precare

CAPITOLUL 5

Pași către o imagine de sine sănătoasă

CAPITOLUL 6

Un stil de viață sănătos pentru imaginea de sine

CAPITOLUL 7

Amplitudinea relațiilor

CAPITOLUL 8

Lecții învățate

CAPITOLUL 9

Răspunsul concordă cu modul în care ești tratat

CAPITOLUL 10

Potențial și performanță

CAPITOLUL 11

O viață extrem de norocoasă

CAPITOLUL 12

Ești un adevărat campion

Introducere

De când e lumea, nu a existat o altă persoană la fel ca tine și cu siguranță nici în viitor nu va exista. Ești singular. Ești unic. Ești diferit. Ai fost conceput pentru a realiza ceva. Ai fost proiectat pentru a dobândi succesul. Semințele măreției se află printre înzestrările tale.

Dar întrebarea este: Tu simți asta? Te crezi capabil să realizezi orice îți propui să faci? Sau ai impresia că succesul îți scapă mereu printre degete? Dacă răspunsul tău la ultima întrebare e afirmativ, trebuie să îți ajustezi gândirea și să îți remodelezi atitudinea. Trebuie să te vizualizezi ca fiind un om de succes. Pe scurt, trebuie să îți reconstruiești imaginea de sine, iar Zig Ziglar îți va arăta cum să reușești asta.

Prin intermediul cărții de față, echipa editurii Nightingale-Conant te invită să i te alături lui Zig pentru a învăța chiar de la maestru secretele cultivării unei imagini de sine care atrage succesul. Zig Ziglar a trecut prin toate încercările încă din tinerețe, pe când se zbătea ca vânzător de ustensile de bucătărie, pentru ca, în cele din urmă, să ajungă unul dintre cei mai apreciați speakeri motivaționali din țară, ajutând milioane de oameni să își atingă potențialul. Zig Ziglar

însuși este personificarea unei imagini de sine sănătoase.

El spune astfel: „De obicei, elementele care duc la o stimă de sine crescută sunt relațiile bune de familie, standardele morale, religia, prietenii apropiați, confortul financiar, pasiunile și statutul – toate, foarte mulțumitoare.“ Dar câți oameni au parte de toate aceste elemente, sau măcar de câteva dintre ele? Ai de gând să stai deoparte, lăsând lumea să treacă pe lângă tine? Vei accepta ca stima de sine scăzută să stea în calea succesului tău și a atingerii propriilor obiective? Dacă vei învăța să te privești cu alți ochi, nu vei fi nevoit să faci asta.

Procesul schimbării pornește atunci când începi să ai încredere în tine, în aptitudinile tale, și atinge punctul culminant când îți dai seama că poți avea tot ce îți dorești în viață, dacă ajuți suficiente persoane să obțină ceea ce își doresc. Din moment ce a funcționat pentru alții, acest adevăr simplu va da roade și pentru tine. Vei descoperi că îți poți clădi și îți poți alimenta stima de sine, că îi poți inspira pe alții și că te poți bucura de un succes la care nici nu visaseși vreodată.

Totul depinde de tine, deoarece: *„Te poți schimba. Poți schimba locul în care te afli, dacă schimbi ceea ce se întâmplă în mintea ta.“*

Zig Ziglar a transformat o firmă de vânzări cu un singur angajat într-o corporație. Cărțile lui

s-au vândut în milioane de exemplare și au fost traduse în numeroase limbi. Iar asta nu e de mirare, deoarece cuvintele lui Zig Ziglar izvorăsc dintr-o experiență personală profundă și din succesul profesional pe care l-a demonstrat.

Motivația și gândirea pozitivă nu vor fi eficiente pentru acela care nu crede că el însuși este capabil să facă un anumit lucru.

Așadar, începe chiar acum, pe măsură ce parcurgi această carte, să îți consolidezi încrederea în tine, în capacitățile tale. La final, vei fi mândru de rezultatele obținute și vei avea o imagine de sine care exprimă succesul, strigând biruitor: „Eu pot!“

CAPITOLUL 1

Ce percepție ai despre tine însuți?

Doar pentru câteva momente, hai să jucăm un joculeț. E dimineața devreme. Sună telefonul, iar vocea de la celălalt capăt al firului zice: „Salut, prietene, de multă vreme vreau să te sun. Știi, cred că te numeri printre cei mai de treabă oameni pe care i-am cunoscut în viața mea. Ești o adevărată binecuvântare pentru comunitate. Ești o autoritate în profesia ta. Ce încântare să te pot numi prietenul meu! Știi, mi-ar plăcea să stăm mai mult timp împreună, pentru că de fiecare dată când îmi ești alături debordez de entuziasm. Mă simt infinit mai bine.

Și mai știi ceva? Dacă aș putea petrece 20 de minute cu tine zi de zi, viața mea ar fi minunat de bogată și aș reuși să fac mult mai multe. Îmi dau seama că ar fi trebuit să te sun și să-ți spun asta în urmă cu câțiva ani. Dintr-un motiv sau altul, n-am făcut-o, dar acum am vrut neapărat să o afli. Abia aștept să te revăd și să petrecem un timp împreună. Pe curând, prietene!“

Apoi, închide.

Iar acum, permite-mi să îți pun o întrebare. Dacă ai primi vreodată un astfel de telefon – sau dacă ai primit vreodată un astfel de

telefon – de la un vechi prieten, un om în care ai încredere și despre care știi că vorbește extrem de serios, te întreb: Cum te-ai simți în ziua aceea? Ai avea o zi magnifică, nu-i așa?

Dacă ai fi medic, ai deveni un medic mai bun? Dacă ai fi persoana responsabilă cu administrarea gospodăriei, ți-ai îndeplini sarcinile mai eficient? Dacă ar urma să propui o vânzare, ai reuși să o închei făcând o ofertă mai avantajoasă? Ai fi o mamă mai bună? Ai fi un șofer de camion mai bun? Ai fi un elev mai bun? Ai fi mai bun, indiferent de domeniul în care activezi? Crezi că ai fi mai bun în orice ai avea de făcut?

Acum, cât ai ști mai mult despre a fi medic sau șofer de camion sau gospodar sau vânzător? Firește că nu ai cunoaște nimic în plus, dar ai fi considerabil mai bun, deoarece imaginea ta de sine s-a schimbat dintr-odată. Atitudinea ta s-a schimbat. De ce? Fiindcă te gândești: *Sunt o binecuvântare pentru comunitatea din care fac parte. Sunt o autoritate în profesia mea. Așa mi-a zis prietenul meu, iar el e un tip deștept.* Adică ai fi întru totul de acord, nu-i așa? Adevărul este că te-ai simți mai bine, ai lucra mai bine și ai fi un om mai bun datorită faptului că te-ai gândi un pic mai mult la persoana ta.

Din moment ce asta te-ar face să te simți mai bine, îngăduie-mi să te mai întreb un lucru: De ce nu îți creezi un obicei din a da un astfel de telefon cuiva cunoscut, unui om pe care îl respecți și îl admiri, cuiva despre care

ai putea spune cu sinceritate lucruri frumoase? Cu siguranță că apelul tău i-ar face ziua mai bună acelei persoane.

Am un prieten apropiat, de asemenea speaker, chiar unul remarcabil. M-a auzit într-o zi parcurgând acest ritual și mi-a zis: „Ei bine, cred că o să încerc și eu treaba asta." În următoarea sâmbătă seară, și-a sunat un amic pe care nu îl mai văzuse de câteva săptămâni. Când a început o conversație similară celei descrise de mine anterior, poate nu la fel de înflorită, dar spunând lucruri foarte plăcute, omul de la celălalt capăt al firului a fost atât de bucuros, de uimit, de entuziasmat, încât au petrecut mai bine de o jumătate de oră stând la taclale.

Prietenul meu mi-a mărturisit că, după ce a închis telefonul, s-a simțit de parcă ar fi zburat spre ceruri mai sus decât un zmeu. De atunci, în fiecare sâmbătă seară sună pe câte cineva.

Cred cu tărie că poți avea tot ce îți dorești în viață, dacă ajuți suficiente persoane să obțină ceea ce își doresc. Dar trebuie să înțelegi că acesta este un concept. Este o filozofie, nu o tactică. Nu funcționează în cazul în care procedezi așa gândind: *Eu fac asta pentru tine și mă aștept ca și tu să faci ceva pentru mine.*

Motivul pentru care acest concept dă roade atât pentru cel care primește telefonul, cât și pentru cel care inițiază apelul constă în faptul că respectă un principiu de bază al

relațiilor interumane. Nevoia de a ne simți importanți a fost descrisă ca având cel mai însemnat rol în viața noastră. Iar dacă nu se întâmplă ca, în răstimpuri, cineva să ne facă să ne simțim speciali, atunci nu ne vom atinge potențialul. De-a lungul cărții, pe măsură ce vom analiza imaginea de sine, exact despre asta vom vorbi – un telefon pe care îl primești sau pe care îl dai te va face să te simți mai bine. Va avea un efect pozitiv în ceea ce privește imaginea ta despre propria persoană.

CRED CU TĂRIE CĂ POȚI AVEA TOT CE ÎȚI DOREȘTI ÎN VIAȚĂ, DACĂ AJUȚI SUFICIENTE PERSOANE SĂ OBȚINĂ CEEA CE ÎȘI DORESC.

Trei hoți

Spune-mi, te rog: cât de importantă este imaginea ta? Dr. Joyce Brothers afirmă că felul în care ne îmbrăcăm, meseria pe care o practicăm, partenerul pe care ni-l alegem, conduita morală și multe alte lucruri au legătură cu imaginea noastră despre propria persoană. Într-adevăr, nu putem acționa într-o manieră inconsecventă cu modul în care ne percepem pe noi înșine.

Prin urmare, aș vrea să îți povestesc despre trei hoți – și te asigur că toate poveștile sunt adevărate. În prima dintre ele e vorba despre un individ pe nume Emanuel Ninger. Scena se petrece într-un mic magazin alimentar de cartier, în anul 1887. Un bărbat de aproape 60 de ani se află înăuntru, cumpărând câte ceva de-ale gurii; printre altele, și câțiva napi. Îi dă vânzătoarei o bancnotă de 20 de dolari. Mâinile ei se udaseră puțin în timp ce împacheta napii într-o bucată de hârtie. Dat fiind că avea palmele ude atunci când a atins bancnota de 20 de dolari, a observat că tușul i se imprimase pe mâini. S-a uitat la bărbatul care îi dăduse bancnota și a văzut că este Emanuel Ninger – vecin, prieten și client fidel al magazinului.

A fost uimită. Sigur că Emanuel Ninger nu i-ar fi plătit cu bancnote de 20 de dolari contrafăcute. O, nu, exclus! Așa că i-a dat restul. Dar cum, în anul 1887, 20 de dolari reprezentau o sumă considerabilă, femeia a decis să anunțe poliția. Curând, au apărut doi ofițeri, care au studiat bancnota. Unul a zis: „Doamnă, mi-ar plăcea să am o mie de astfel de bancnote.“ Celălalt a comentat: „Hei, dar dacă este atât de bună, de ce se scurge tușul de pe ea?“

Ei bine, era obligația lor să ceară un mandat de percheziție. Și l-au obținut. Au scotocit atent casa domnului Ninger. Nu au găsit nimic, asta până când au ajuns în pod, unde au dat peste accesoriile pentru reproducerea bancnotelor de 20 de dolari. Obiectele erau foarte simple: un șevalet, câteva pensule,

niște vopsea și mai multe foi de hârtie. Emanuel Ninger era un artist extrem de talentat. Cu meticulozitate, el picta efectiv, tușă cu tușă, acele bancnote de 20 de dolari.

În podul casei, polițiștii au găsit și trei portrete. Ulterior, la licitație, acele portrete s-au vândut cu peste 16 000 de dolari. Uimitor este însă faptul că lui Emanuel Ninger îi trebuia aproape la fel de mult timp să picteze o bancnotă de 20 de dolari cât îi trebuia ca să realizeze un portret valorând mii și mii de dolari.

Categoric că Emanuel Ninger a fost un hoț, dar cel de la care fura cu adevărat era însuși Emanuel Ninger. Fiind un artist înzestrat, ar fi putut să contribuie substanțial la binele societății, bucurându-se în același timp de un stil de viață infinit mai bun. Dar a fost un hoț. Nu există niciun dubiu în această privință.

Al doilea este un tip pe nume Arthur Barry. Ne aflăm în tumultuoșii ani 1920, când el era hoț de bijuterii, și încă unul bun. Acționa în zona orașului Boston. A devenit celebru cu supranumele „Hoțul de bijuterii al gentlemenilor“, pentru că nu fura decât de la cele mai bogate persoane din înalta societate. Adevărul este că începuse să fie chiar o onoare să devii ținta lui. În discuțiile lor, doamnele din înalta societate se întrebau reciproc: „Ai fost vizată deja de Arthur Barry?“

Dar polițiștii au avut o perspectivă puțin diferită asupra activității lui Arthur Barry. I-au

întins o capcană. L-au prins asupra faptului și l-au împușcat de trei ori. Avea cioburi în ochi și trupul ciuruit de gloanțe, când a făcut următoarea declarație, deloc surprinzătoare: „Nu o să mai fac asta niciodată."

Într-un fel sau altul, a reușit să evadeze și, timp de câțiva ani, a trăit în libertate, fugind de lege. Apoi, a fost denunțat de o femeie geloasă și a petrecut mulți ani într-o închisoare federală. După ce a fost eliberat, și-a respectat promisiunea. Nu s-a mai întors la viața de hoț. S-a stabilit într-un orășel din New England și a devenit un cetățean model. A fost ales șef al organizației locale a veteranilor, pe care a condus-o excepțional.

Dar, așa cum se întâmplă adeseori, vestea s-a răspândit. În jur au apărut reporteri pentru a-l intervieva pe cel care, într-o epocă anterioară, fusese un celebru hoț de bijuterii. Unul dintre ei l-a întrebat: „Domnule Barry, ați jefuit numeroși oameni bogați. De la cine ați furat cel mai mult?" Fără să ezite o clipă, Arthur Barry a răspuns: „Omul de la care am furat cel mai mult a fost Arthur Barry. Aș fi putut să fac o avere pe Wall Street. Aș fi putut să ajung un businessman de succes. În schimb, mi-am petrecut două treimi din viață în spatele gratiilor."

OAMENII AU FOST CONCEPUȚI PENTRU MARI REALIZĂRI, AU

FOST PROIECTAȚI PENTRU A AVEA SUCCES ȘI AU PRIMIT CA ÎNZESTRARE SEMINȚELE MĂREȚIEI.

Cel de-al treilea hoț despre care vreau să-ți vorbesc ești tu. În opinia mea, fiecare individ este un hoț care nu își recunoaște potențialul înnăscut. Eu cred că oamenii au fost concepuți pentru mari realizări. Cred că au fost proiectați pentru a avea succes și că au primit ca înzestrare semințele măreției. Și mai cred că eșecul în a ne recunoaște potențialul se traduce prin faptul că ne privăm pe noi înșine, privăm familiile noastre și societatea, în general, de ceea ce singuri am fi fost capabili să producem.

Începând discuția pe tema stabilită, nu te aștepta să vorbesc despre modul cum ai putea să îți dezvolți un ego bombastic, de tipul „eu-sunt-cel-mai-grozav“. Vanitatea este o boală ciudată. Le face rău tuturor oamenilor, cu excepția celui care o are.

Acceptarea sănătoasă a sinelui

Îți voi dezvălui, în schimb, cum să ai o atitudine foarte sănătoasă de acceptare a sinelui, a propriei persoane.

Cei mai mulți dintre vecinii tăi nu ar putea crede niciodată că ești un hoț. Ei își închipuie

că ești un om bun. Te percep ca fiind un individ cu un caracter integru. Consideră că ai o personalitate distinsă. Și totuși, o voi spune iar și iar: dacă nu începi să îți recunoști potențialul, chiar ești un hoț.

Ce se întâmplă atunci când ne recunoaștem așa cum suntem, de fapt, când acceptăm că suntem unici și diferiți, că avem însușiri speciale, că avem cu adevărat talent?

Printre poveștile mele preferate, și aceasta adevărată, se numără cea a unui tip pe nume Victor Serebriakoff. Of, ce nume complicat! Atunci când Victor avea în jur de 16 ani, unul dintre profesorii săi i-a spus într-o zi: „Victor, ești un prost. N-o să reușești niciodată să termini cursurile. N-o să reușești niciodată să faci un lucru semnificativ în viața ta. De ce nu renunți la școală, de ce nu înveți o meserie, ca apoi să îți găsești o slujbă? Așa, măcar te-ai putea întreține singur."

Ei bine, iată că o figură de autoritate spune deschis: „Nu ești capabil." Și, la fel cum au procedat mulți alții în trecut, Victor a răspuns, în esență: „Da, domnule" sau: „Da, doamnă", după caz, și a renunțat la școală. În următorii 16 ani, a colindat de colo-colo. A avut câteva slujbe ciudate, a petrecut o scurtă vreme și în armată, îndeplinindu-și stagiul militar. Iar apoi, pentru o anumită evaluare, a fost supus la un test de inteligență și astfel a ieșit la iveală faptul că IQ-ul său era 161!

VOM EVOLUA EXACT AȘA CUM NE VEDEM PE NOI ÎNȘINE.

Permite-mi să subliniez că, până în acel moment, Victor Serebriakoff se trezise în fiecare dimineață ca un prost, se îmbrăcase ca un prost, se bărbierise ca un prost, se dusese la serviciu ca un prost și se comportase ca un prost. Vom evolua exact așa cum ne vedem pe noi înșine. Toată viața Victor fusese tratat ca un prost.

Și apoi, într-o bună zi, fără să fi învățat nimic nou, fără să i se fi dat nicio informație suplimentară, i s-a dezvăluit un lucru care exista deja. I s-a spus: „Victor, ai un IQ de 161. Ești un geniu."

Când Victor a auzit asta, s-a produs o schimbare majoră. Deodată, a început să se trezească dimineața și să se îmbrace asemenea unui geniu, să se bărbierească întocmai ca un geniu, să meargă la serviciu ca un geniu, să evolueze ca un geniu. A devenit un om de afaceri de mare succes, precum și un scriitor de succes. A ajuns președintele internațional al Mensa Society[1] – e obligatoriu să ai un IQ mai mare de 140 pentru a deveni membru al acestei organizații de elită. S-au petrecut schimbări remarcabile în momentul în care Victor a început să se vadă pe sine așa cum era în realitate.

Asta te face să te întrebi, de exemplu, câte genii nu și-au descoperit niciodată adevărata valoare.

Mildred Newman și dr. Bernard Berkowitz au scris o carte intitulată *How to Be Your Own Best Friend*, în care au pus o întrebare profundă: „Dacă noi înșine nu ne putem iubi, cum vom reuși oare să iubim pe oricine altcineva?“ În *Biblie* stă scris: „Să iubești pe aproapele tău ca pe tine însuți“[2], pornindu-se de la premisa că într-adevăr ne iubim pe noi înșine. Iar dr. Maxwell Maltz a zis că scopul psihoterapiei este de a schimba imaginea pe care oamenii o au despre sine.

Ce rol joacă imaginea de sine în viețile noastre? Compania Gallup a realizat un sondaj de opinie, ale cărui rezultate au fost prezentate de Leroy Pope, jurnalist pe teme de afaceri pentru United Press International. El explică faptul că stima de sine nu trebuie confundată cu egoismul. Un criminal, la fel ca un megaloman, este foarte egoist. Din punct de vedere sociologic, stima de sine are la bază atitudini pozitive. Cei de la Gallup au declarat că standardul folosit în sondaj a fost scala stimei de sine a lui Rosenberg; dezvoltată de cunoscutul sociolog dr. Morris Rosenberg, aceasta se bazează pe răspunsurile subiecților chestionați la o serie de întrebări privind atitudinea pe care o au față de ei înșiși.

Sondajul a relevat faptul că 37% dintre americani au o stimă de sine ridicată – doar 37 de procente! Dar poate cea mai

importantă descoperire a aceluiași studiu a fost că persoanele cu o stimă de sine scăzută sunt predispuse să sufere de stres fizic și emoțional, iar în cazul lor se înregistrează o rată mai mare a absențelor de la locul de muncă. În mod categoric, acest lucru scade productivitatea angajaților.

Dar cercetările merg și mai departe. Ele arată că elementele care conduc, de obicei, la o stimă de sine ridicată sunt relațiile bune cu membrii familiei, standardele morale înalte, religia, prietenii apropiați, bunăstarea financiară, pasiunile și statutul. Așadar, pentru a ne îmbunătăți stima de sine, trebuie să ne îndreptăm atenția în aceste direcții.

Pentru numărul din iulie 1986 al revistei *Psychology Today*, psihologii Mary Ellen Fisher și Harold Lichtenberg au intervievat peste 500 de elevi din Vermont cu scopul de a evalua perspectiva acestora pe termen lung în ceea ce privește factorii care ar fi putut să afecteze viața lor. Psihologii citați au testat copii din clasele a patra, a cincea și a șasea în cursul a trei sesiuni, în cadrul cărora le-au măsurat stima de sine, nivelul de popularitate în rândul colegilor și așteptările lor în legătură cu succesul la maturitate.

ELEMENTELE CARE CONDUC, DE OBICEI, LA O STIMĂ DE SINE RIDICATĂ SUNT

RELAȚIILE BUNE CU MEMBRII FAMILIEI, STANDARDELE MORALE ÎNALTE, RELIGIA, PRIETENII APROPIAȚI, BUNĂSTAREA FINANCIARĂ, PASIUNILE ȘI STATUTUL.

Copiii au exprimat așteptări puternice privind succesul lor ca adulți și nu au părut să se gândească prea mult la posibilitatea unui eșec. În articolul lor, Fisher și Lichtenberg au afirmat că, indiferent de vârsta, sexul ori personalitatea subiecților, doar nivelul stimei de sine din momentul respectiv afecta perspectivele acestora.

Cu alte cuvinte, modul în care te vezi pe tine astăzi îți influențează performanța de astăzi. Vestea bună este următoarea: indiferent cum te percepi astăzi sau cum te-ai perceput în trecut, în mod categoric te poți schimba. Nu încape nicio îndoială! Dacă momentan nu te placi, nu e cazul să îți faci griji. Cu siguranță nu vei rămâne blocat cu tine însuți în această ipostază. Iată o veste extrem de îmbucurătoare!

Vizualizarea

În orice caz, trebuie să înțelegem bine că imaginea pe care o avem în minte despre noi înșine are o influență majoră asupra evoluției noastre din prezent și din viitor. Prin urmare, aș dori să aduc puțin în discuție procesul de vizualizare. Asta deoarece, indiferent de imaginea pe care ne-am creionat-o în minte despre sine, mintea trece la treabă pentru a finaliza respectiva imagine.

Voi folosi ca exemplu un scenariu care, probabil, nu îți e străin. Dacă am lua o scândură cu lățimea de 30 de centimetri, am așeza-o pe podea și am invita un prieten să meargă pe scândură, acesta s-ar gândi automat: *Ce exercițiu inutil! Pare mai degrabă o insultă. Până și copilașul meu de doi ani poate face asta.* Dar, dacă am lua aceeași scândură lată de 30 de centimetri și am folosi-o pentru a face un pod între două clădiri înalte de 20 de etaje, iar apoi i-am zice: „Vino să mergi pe scândură“, mai mult ca sigur că prietenul ar obiecta: „Ești nebun! Aș cădea și mi-aș frânge gâtul de la o înălțime de 20 de etaje. Înțeleg că scândura are în continuare aceeași lățime, dar este într-o poziție diferită!“ În cazul din urmă, perspectiva pe care prietenul nostru ar avea-o despre mersul pe scândură ar fi cu totul alta.

Jack Nicklaus, marele jucător de golf – despre care unii spun că ar fi chiar cel mai mare dintre toți, deoarece a câștigat mai multe campionate decât oricare altul –, afirmă că se antrenează cel mai bine în avion, în drum spre terenul de golf, înainte de

a ajunge la destinație. Este principalul său antrenament. Nicklaus vizualizează fiecare lovitură de pe acel teren de golf și o execută în minte. Vede loviturile sale delicate ce trimit mingea cu precizie în fiecare gaură. Întotdeauna își vizualizează succesul înainte de a lovi mingea.

DACĂ NU TE VEZI CÂȘTIGÂND, NU POȚI EVOLUA CA UN CÂȘTIGĂTOR.

Motivația și gândirea pozitivă nu vor fi eficiente pentru oamenii care nu cred despre ei că sunt capabili să facă orice își propun. Dacă nu se văd pe sine câștigând, atunci nu pot evolua ca niște câștigători. Uneori, indivizii cu aptitudini remarcabile, care ar trebui să aibă o stimă de sine crescută, nu se gândesc la ei înșiși cu o atitudine sănătoasă. Aici nu sunt importante vârsta, educația, aspectul fizic, IQ-ul persoanei respective sau orice altceva similar. Dar trebuie să conștientizăm că toate aceste lucruri reprezintă factori constitutivi atunci când vorbim despre stima noastră de sine.

Îmi aduc aminte că, în urmă cu câțiva ani, înainte de a deveni periculos să iei autostopiști în mașină, mă aflam în North Carolina, la ieșirea din Raleigh, și mă îndreptam spre Atlanta, Georgia. Văzând un

autostopist cu degetul mare ridicat, m-am gândit: *Va fi o călătorie destul de lungă*. M-aș fi bucurat să am parte de companie pe drum, așa că am oprit și bărbatul s-a suit în mașină. De îndată ce s-a așezat, mi-am dat seama că, probabil, făcusem o greșeală. Era evident că băuse, iar primul lucru pe care mi l-a spus a fost: „Tocmai ce am ieșit din închisoare."

Acea afirmație a avut efectul de a face discuția noastră destul de încordată, așa că am încercat să o detensionez cât mai mult posibil. Am spus:

– Ei bine, mă bucur că ai fost eliberat. Dar de ce ai fost închis?
– Contrabandă cu alcool.
– Cât timp ai stat în detenție?
– Doi ani, cam așa...
– Și ai învățat ceva cât ai fost acolo?
– Ce vrei să zici?
– Adică ai învățat vreun lucru care să te ajute să te reintegrezi în societate și să fii un membru mai productiv al ei?
– Ei bine, chiar am învățat. Am învățat numele fiecărui comitat din toate statele Americii și toate parohiile din Louisiana.
– Cred că glumești...
– Nu, nu, le știu pe toate! Pune-mă la încercare cu vreun stat.
Fiindcă trăisem mai mulți ani în South Carolina, m-am gândit să îl întreb:
– Ce zici despre South Carolina?
– Abbeville, Anderson...

Și omul a continuat înșiruirea alfabetică până când a terminat întreaga listă. A numit fiecare comitat. Apoi a zis:

– Mai gândește-te la unul.
– O, nu-i nevoie, m-ai convins!

Acest om avea, în mod evident, o educație limitată. Și totuși, mintea îi era foarte ageră. Nu știu la ce i-ar fi folosit cunoștințele pe care le acumulase. Unica utilizare posibilă la care mă puteam gândi era situația în care ar fi participat la o emisiune-concurs, iar întrebarea ar fi fost: „Spune-mi numele fiecărui comitat din toate statele Americii." Probabil că tovarășul meu de drum ar fi fost singurul om capabil să răspundă corect.

Ce încerc să subliniez este: dacă ar fi avut o imagine de sine compatibilă cu IQ-ul său, fără îndoială că bărbatul cu pricina ar fi învățat destule lucruri care să îi fie realmente de folos.

Acum câțiva ani, am citit că omul de serviciu de la primăria din Portland, Oregon, avea un IQ de 173. M-a intrigat informația, iar mai târziu m-a uimit și interviul cu el. Reporterul îl întrebase de ce naiba lucra ca îngrijitor la primărie dacă avea un IQ de 173. Iar el răspunsese: „Am vrut un job în care nimeni să nu poată profita de mine."

Mă rog, nu știu cum te-ai simți tu dacă ai discuta cu o persoană având un IQ de 173, însă dacă asta mi s-ar întâmpla mie, *eu* aș fi cel îngrijorat că se va profita de mine. Dar nu mi-aș face nici cea mai mică grijă dacă aș

sta de vorbă cu un om de serviciu. Ți-o garantez.

Nu e oare cel mai ciudat lucru pe care l-ai auzit vreodată? Acel individ nu voia să profite nimeni de el. Ei bine, așa cum înțeleg eu ierarhiile, este mai probabil ca un om să profite de un biet îngrijitor decât de multe alte persoane – dar imaginea lui de sine era cea care l-a făcut să considere că se afla acolo unde își dorea să fie.

Nu uita, educația și inteligența sunt două lucruri diferite. De exemplu, Henry Ford a abandonat școala la 14 ani, chiar dacă, după cum bine știm azi, era extrem de inteligent. Cei mai de succes trei oameni pe care i-am cunoscut vreodată abia terminaseră clasa a treia, a cincea, respectiv a opta. Toți au avut un succes colosal și IQ-uri foarte mari. Numai că, întâmplător, educația lor formală era destul de limitată. Precizez asta deoarece se întâmplă adesea ca oamenii să spună: „Motivul pentru care am o stimă de sine scăzută este că am terminat doar...", ca apoi să numească ultima clasă absolvită.

Învățarea permanentă

Permite-mi să îți împărtășesc o informație uluitoare. Cel puțin așa mi s-a părut mie. Știai că, dacă ajungi să obții un doctorat, mai puțin de o jumătate de procent din totalul cunoștințelor pe care le-ai dobândit au fost acumulate în urma învățării într-un cadru formal? Iar asta dacă ajungi să îți iei

doctoratul. Adevărul este că rareori învățăm din alte surse.

Știai că, până în momentul când un copil împlinește șase ani, două treimi din cunoștințele pe care le va avea vreodată au fost deja învățate? Știai că, potrivit descoperirilor unui studiu realizat în Missouri, până la vârsta de trei ani, un copil și-a însușit deja două treimi, adică între 60 și 65% din vocabularul uzual?

PROCESUL DE ÎNVĂȚARE CONTINUĂ PE TOATĂ DURATA VIEȚII NOASTRE.

De ce ți-am oferit informațiile de mai sus? Pur și simplu pentru a-ți arăta că procesul de învățare continuă pe toată durata vieții noastre. Și, cu toate acestea, unii oameni nu reușesc cu adevărat să atingă succesul decât după ce împlinesc 40, 50, 60 sau 70 de ani – ori chiar cât Grandma Moses[3]. Nu își dau seama de asta decât după ce înaintează în vârstă.

Nu mă interesează de câte ori se învârte pământul în jurul soarelui, în timp ce tu stai pe această minge de noroi. Nu asta contează. Important este că trebuie să înțelegem cu toții că putem începe chiar astăzi, din punctul în care ne aflăm, să facem

schimbări care vor avea efecte de o însemnătate considerabilă.

Acum, n-aș vrea să mă înțelegi greșit. Nu minimalizez rolul educației. Sunt un susținător fervent al ei. În fiecare an, petrec în medie două ore pe zi pentru a-mi îmbunătăți educația. Tot ce încerc să îți transmit este că educația nu se limitează nicidecum la sala de clasă. Nu trebuie să îți faci griji dacă ieși dintre pereții ei. Ai posibilitatea fie să te întorci în clasă și să înveți mai multe, fie să îți transformi propria viață într-o sală de clasă și să înveți astfel ceea ce trebuie să știi.

Îți *poți* schimba imaginea.

CAPITOLUL 2
Începe cât mai devreme

Poți schimba *ceea ce* ești și poți schimba *unde* ești, *dacă îți schimbi modul de a gândi*.

În momentul în care scriu aceste rânduri, sunt absolut convins că poți câștiga 50 000 de dolari pe an și totodată să fii un ratat sau poți câștiga 10 000 de dolari pe an și să fii un om de succes. Vorbesc despre ceva mai mult decât despre nivelul de trai. Vorbesc despre calitatea vieții. Însușirile unui om l-ar putea determina pe acesta să câștige mai mult decât un altul. În orice caz, o idee

demnă de a fi luată în considerare este să folosim cât mai eficient posibil ceea ce avem.

Succesul nu rezidă în comparația dintre ce faci tu și ce face altă persoană; el constă în ce faci tu în comparație cu ce ești capabil să faci folosindu-te de ceea ce deții și de ceea ce ți-a fost dat. Care sunt, în esență, cauzele unora dintre dificultățile pe care le întâmpinăm în viața din ziua de astăzi? Ei bine, societatea noastră negativistă este cauza majoră pentru o proastă imagine de sine.

SUCCESUL CONSTĂ ÎN CE FACI ÎN COMPARAȚIE CU CE EȘTI CAPABIL SĂ FACI FOLOSINDU-TE DE CEEA CE DEȚII ȘI DE CEEA CE ȚI-A FOST DAT.

În cartea sa, *What to Say When You Talk to Your Self*, Shad Helmstetter scrie că, până la împlinirea vârstei de 18 ani, unui copil obișnuit i se va fi spus de aproximativ 148 000 de ori „Nu“ sau „Nu ești capabil să faci asta“. Ei bine, dacă ți se repetă la nesfârșit asemenea lucruri, până la urmă vei fi tentat să le crezi. Noi, ca indivizi, am fost crescuți într-o societate care, în esență, este negativistă. Îți voi povesti doar câteva dintre

incidentele pe care le consider reprezentative pentru ceea ce încerc să îți explic.

Vorbele contează

De câte ori ai auzit sintagma „terrible twos“[4]? Îmi amintesc foarte bine o zi anume în care fusesem plecat din oraș, apoi mă întorsesem acasă. Prima noastră nepoată avea pe atunci doi ani, iar când am intrat pe ușă s-a uitat în sus și a zis: „Uite-l pe bunicul!“ Și-a luat avânt și a venit în fugă spre mine, emanând o feminitate minunată. Un păr superb, lung și blond pe care orice producător de șampon din lume și-ar dori să îl folosească în reclamele lui. Un zâmbet la care orice companie producătoare de pastă de dinți ar jindui instantaneu, o personalitate care ar stârni invidia copiilor-vedetă de la televizor și o inteligență care l-ar fi impresionat până și pe Einstein.

Acum, vreau să înțelegi că spun aceste lucruri obiectiv, fără părtinire, fără prejudecăți, exact așa cum le-ar spune orice bunic. Eu doar subliniez asta. Am luat în brațe superba gălușcă de feminitate, am aruncat-o ușor în aer, apoi am prins-o și am strâns-o în brațe. Copila s-a uitat fix la mine și a zis: „Te iubesc, bunicule.“

Îți poți imagina pe cineva numind acești ani „teribilii doi“? Sunt grozavii doi, extraordinarii trei, fantasticii patru, fabuloșii cinci, superbii șase, senzaționalii șapte. Și ghici care este imaginea de sine a fetiței pentru că noi

credem asta? Exact! Ea va avea o imagine de sine sănătoasă, fiindcă a fost susținută și încurajată.

Așadar, care este problema de bază?

Într-o zi, luam prânzul la un restaurant cu autoservire din Dallas. În fața noastră, la coadă, era o copilă care plângea. O doamnă cu înfățișare de bunicuță s-a aplecat spre ea și a întrebat-o: „Care-i problema, scumpo?" Răspunsul a venit din partea tatălui: „E rea, asta-i problema. E pur și simplu rea."

Altă dată, eram în Atlanta, Georgia, când un bărbat a venit la mine la birou cu cele trei fetițe ale sale. Mi le-a prezentat pe acele trei copile frumoase: „Ea este cea care nu vrea să mănânce. Ea este cea care plânge mereu. Ea este cea care nu o ascultă pe maică-sa." Ce făcea bărbatul, de fapt? Le spunea direct, chiar acolo: *Îmi creați probleme, îmi creați probleme, îmi creați probleme.* Exact asta auzeau fetițele lui.

Adeseori, le fac părinților complimente cu privire la copiii lor, spunând: „Ce tânăr bine-crescut!" Sau: „O, ce domnișoară isteață!" Sau: „Ce copil minunat aveți!" Sau: „Este un mic gentleman!" Sau: „Este un puști extraordinar!" Cu toate acestea, mulți părinți îmi răspund: „Mda, am avut noroc până acum, dar știm că vor deveni cât de curând adolescenți." Ce realizează spunând astfel de lucruri? Își programează copiii să devină rebeli și să le facă probleme în viitor. Treaba asta mă uluiește de-a dreptul.

Eram în Nashville, Tennessee, la aeroport. Pe când mă îndreptam către terminal, urmând să mă sui în avion, am trecut pe lângă o mamă cu băiețelul ei, un copil foarte drăguț de vreo patru sau cinci ani. Mergea încet, pe tocurile pantofiorilor săi. De când e lumea și pământul se știe că niciun copil nu a mers vreodată cu viteza potrivită. Și, în timp ce treceam pe lângă ei, mama s-a întors către băiețel și i-a zis: „Hai mai repede, prostule, o să pierdem avionul!“ Exact așa, cuvânt cu cuvânt.

Eram în Fresno, California, făcând jogging în parc. În vreme ce alergam, am trecut pe lângă o bunică și nepoata ei. O fetiță în vârstă de vreo cinci ani, foarte frumoasă. (Să-ți explic cât de frumoasă era: semăna de minune cu nepoțica mea. Dacă asta nu te-a lămurit, atunci nu știu ce altceva ar putea s-o facă.) Pe când le depășeam, am auzit doar aceste vorbe: „Te vor băga la închisoare pentru asta.“ Chiar așa, fetița avea patru sau cinci ani și cineva urma să o bage la închisoare? Ce comentariu dăunător!

Bill Glass, care a purtat cruciade în închisori de pe întregul teritoriu al Statelor Unite, fost jucător profesionist de fotbal pentru Cleveland Browns, susține că mai mult de 90% dintre bărbații și femeile care se află în penitenciare în zilele noastre sunt de fapt oameni cărora părinții le-au spus în mod repetat: „Într-o zi vei ajunge la închisoare.“

Jim Sundberg, marele catcher al echipei de baseball Texas Rangers și, ulterior, al

campioanei mondiale Kansas City Royals, relatează că atunci când era copil și trăia în Fresno, California, tatăl lui îi zicea în permanență: „Într-o zi, după ce vei mai crește, vei ajunge un mare jucător în Major League Baseball.“ Jim i s-a alăturat lui Bill Glass într-una dintre cruciadele lui prin închisori. Într-o pauză, când purtau o conversație lejeră, Jim i-a spus lui Bill: „Mă bucur extrem de mult că nu mi-am dezamăgit tatăl după ce am crescut.“ Un prizonier aflat în apropiere l-a auzit și a intervenit în discuție: „Știi ce? Nici eu nu mi-am dezamăgit tatăl când am crescut. Sunt exact acolo unde mi-a spus mereu că voi fi.“

Dacă acei doi tați din Dallas și Atlanta, mama din Nashville sau bunica din Fresno ar fi venit să mă întrebe: „Ce mă sfătuiești să fac pentru a distruge imaginea de sine, atitudinea de învingător, entuziasmul, pofta de viață, creativitatea, interesul, iubirea și mărinimia... Ce mă sfătuiești să fac pentru a distruge toate astea din copilul meu?“, i-aș fi răspuns fiecăruia dintre ei: „Ține-o tot așa, ești pe drumul cel bun.“

Încredere în viitor – putere în prezent

Am povestit toate acestea pentru a sublinia că una dintre principalele cauze ale unei proaste imagini de sine o constituie faptul că, în mult prea multe cazuri, ideile care îi sunt băgate în cap copilului au o negativitate extrem de accentuată. Dacă provii dintr-un astfel de mediu, nu mai sta cu capul plecat din pricina asta. Trecutul tău are un cuvânt

greu de spus asupra prezentului, însă nu mă voi opri din a repeta vorbele doctorului Tony Campolo: „Trecutul este important deoarece îți influențează prezentul, dar nu este la fel de important ca modul în care îți vezi viitorul.“

TRECUTUL NU ESTE LA FEL DE IMPORTANT CA MODUL ÎN CARE ÎȚI VEZI VIITORUL.

Prietenul meu John Maxwell a spus-o altfel: „Dacă există încredere în viitor, există putere în prezent.“ Voi continua să insist asupra ideii de a-ți dezvolta credința în viitor, determinându-te să vezi cine ești și de ce anume ești capabil. Doctorul J. Allen Peterson susține că există trei lucruri pe care le putem face pentru copiii noștri, astfel încât să le oferim un start magnific în viață. Iar aceste trei lucruri, cu mici adaptări, se aplică de minune și adulților. El le numește „Cei trei A“ – *acceptare*, *afecțiune*, *aprobare*.

Primul A este *acceptarea*. Toată lumea vrea să fie acceptată. Dacă ne acceptăm copiii necondiționat, atunci le creăm sentimentul de apartenență, sentimentul de siguranță, care vor conta extrem de mult, influențându-le viața într-un mod pozitiv.

Al doilea A este *afecțiunea*. Iată un element de o importanță crucială, în mod special când e vorba despre relația dintre tați și

băieții lor. Doctorul Ross Campbell, psihiatru din Chattanooga, spune că, în mod obișnuit, un băiat de șase ani primește numai o șesime din îmbrățișările și sărutările de care are parte o fetiță de aceeași vârstă. El subliniază faptul că, în clasa întâi, băieții intră în necazuri de șase ori mai mult decât fetele. Sunt de nouă ori mai predispuși să aibă dificultăți de vorbire, iar la vârsta de 10 ani, riscul de a necesita consiliere psihologică este de 10 ori mai mare în cazul lor decât în cel al fetițelor. Mai departe, Ross Campbell relatează că, în toți anii petrecuți în cercetare și practică efectivă, nu a cunoscut nici măcar un om, bărbat sau femeie, care să aibă vreo disfuncție sexuală dacă tatăl său a fost blând, grijuliu, atent și afectuos.

Și totuși, există mulți tați de tip *macho man* care zic: „Dacă îmi pup băiețelul, probabil că o să ajungă efeminat", când exact opusul îl reprezintă adevărata afecțiune. Acum, motivul pentru care am insistat asupra taților este fiindcă știu că majoritatea mamelor le vor oferi băieților toate îmbrățișările și toți pupicii care le sunt necesari. Și tații fac o treabă destul de bună, însă doar până ce micuții împlinesc patru sau cinci ani. După această vârstă, când copiii au cea mai mare nevoie, încep să se îndepărteze de ei. Atunci încep dificultățile. Odată ajunși la opt sau nouă ani, acești copii cred că a fi îmbrățișați e ultimul lucru de dorit. Dar, permite-mi să îți spun, acesta e, de fapt, primul lucru pe care ei și-l doresc. Se presupune că trebuie să respingă îmbrățișările deoarece și prietenii

lor le resping. Însă tocmai atunci devin extraordinar de importante.

Al treilea A este *aprobarea*. Când le oferim copiilor aprobarea, iar ei o primesc, atunci nu vor fi tentați să încerce droguri sau să întrețină relații sexuale la vârste fragede. Nu vor simți nevoia să facă asemenea lucruri, fiindcă au parte de aprobare acasă. În locul procedurii obișnuite – pe care, din păcate, prea mulți părinți o urmează –, vrem să fim de partea pozitivă. La ce mă refer când spun „procedura obișnuită“?

SĂ FIM DE PARTEA POZITIVĂ.

De pildă, copilul vine de la școală cu un test cuprinzând 20 de întrebări. În clasă, reușise să răspundă corect la 18 dintre ele. Cele două la care greșise fuseseră însemnate cu roșu. Ca părinți, pe care dintre ele punem accentul? Ei bine, pe cele două greșite, iar nu pe toate celelalte la care răspunsese corect.

Alteori, facem comentarii generalizatoare precum: „Tu *niciodată* nu arăți drăguț.“ Și totuși, este o mare diferență între a arăta neglijent într-o zi și a nu arăta drăguț niciodată. Sau: „Tu *mereu* scapi lucruri“, când un copil scapă din mână o farfurie ori alt obiect asemănător. Te rog, ai mare grijă în orice împrejurare de viață când rostești *mereu* sau *niciodată*, cuvinte care pot dramatiza diversele situații. Trebuie să fii

foarte atent la ceea ce spui. Trebuie să repari ce *a făcut* copilul sau angajatul, nu să repari copilul sau angajatul. Poți să critici ce s-a întâmplat, dar nu să cerți persoana. Trebuie să te confrunți cu situația, încercând să o rezolvi.

Ce alte lucruri cauzează o imagine de sine proastă? De exemplu, un om poate avea de-a lungul întregii vieți o imagine de sine excelentă, dar aceasta poate fi distrusă de un singur moment traumatizant. Când soțul sau soția își anunță partenerul: „S-a terminat între noi. Mi-am găsit pe altcineva", prejudiciul adus imaginii de sine a celuilalt este imposibil de imaginat pentru cineva care nu a trecut niciodată prin așa ceva. Efectul e pur și simplu devastator.

Poate că un om a fost un angajat valoros, care și-a susținut familia. Onest, sincer și credincios mulți ani – iar apoi, într-o zi, are loc o fuziune sau se schimbă conducerea firmei și respectivul își pierde locul de muncă. Sau un sportiv, bunăoară, poate juca un meci de fotbal splendid, dar să rateze în ultima secundă. Toată lumea vorbește despre acel lucru care a mers prost în loc să vorbească despre toate celelalte care au mers perfect. Și asta poate avea un impact asupra imaginii de sine a persoanei în cauză.

Conform spuselor doctorului James Dobson, în societatea noastră se acordă prea multă importanță inteligenței și frumuseții. Totul se încadrează în această normă – atenția, promovările, favorurile etc. Aici, trebuie să

îmi recunosc o mică vină: și eu am tendința de a înclina în această direcție. Am observat că, în societate, un copil foarte atrăgător primește o atenție incredibil de mare, pe când altuia, care nu e frumos decât în ochii părinților săi, nu i se acordă atenție mai deloc. Altfel spus, societatea transmite ideea că, dacă nu ești atrăgător din punct de vedere fizic sau dacă nu ești inteligent, nu vei ajunge prea departe în această lume.

Calitățile necesare pentru succes

Președintele companiei noastre ne-a înștiințat că avem acum peste 80 de salariați. Niciunul nu a fost angajat pentru că ar fi arătos. Întâmplarea face ca unii dintre ei să fie chipeși, dar și-au obținut jobul pentru că, fără excepție, sunt onești, au personalitate și integritate, sunt loiali și de încredere, știu să iubească, au o atitudine minunată, o imagine bună și relații grozave.

Scopul lor este bine stabilit – ei înțeleg că poți avea orice îți dorești în viață doar dacă ajuți suficiente persoane să obțină ceea ce își doresc. Noi toți credem că acest lucru e foarte important. Da, unii dintre angajați sunt totodată extraordinar de inteligenți. Evident, ne trebuie și asta. Însă eu împărtășesc multe dintre opiniile altor persoane: dacă cineva este necinstit, trag speranța să fie un prost. Sincer vorbind, nu aș vrea să am ca angajat un escroc inteligent; mai degrabă aș accepta să am pe statul de plată un tâmpit.

Așadar, ce căutăm în primul rând? Integritate. Ce anume cauzează o imagine de sine precară? Un om poate avea un semn din naștere, care va primi multă atenție nedorită. Ar putea fi prea înalt ori prea scund, conform standardelor anumitor persoane. Ar putea fi prea gras ori prea slab, ar putea avea bărbia dublă (indiferent ce naiba o mai însemna și asta), ar putea avea probleme cu dantura. Din pricina accentului pus de noi pe frumusețea fizică, multă lume, atunci când vede un individ, sau când individul respectiv se privește în oglindă, judecă o personalitate de miliarde de dolari pornind de la ideea că s-ar putea să nu aibă toate calitățile fizice necesare sau considerate dezirabile în societatea noastră.

Mă gândesc acum la trei oameni. Întâi, la Eleanor Roosevelt. Apoi la Jimmy Durante. Și la Humphrey Bogart. Când mă uit la fotografiile acestor persoane, constat că niciuna nu era prea atrăgătoare din punct de vedere fizic. Prima dată când s-a ridicat în picioare pentru a ține un discurs, Eleanor Roosevelt a leșinat de față cu toată lumea. Nu cred că ar fi câștigat vreun concurs de frumusețe nici măcar în cea mai bună zi a ei. Dar a luat ceea ce avea, adică o minte foarte alertă și inventivă, compasiunea pentru semenii săi, pofta de viață, interesul pentru ca lucrurile să fie făcute cum trebuie, și a devenit una dintre cele mai respectate personalități ale vremii sale.

Mă uit la un om precum Jimmy Durante. Comediantul Jimmy Durante nu era tocmai

bun de tras în poză. Avea un nas care părea de două ori mai mare decât al majorității oamenilor. Ceea ce ar fi putut să reprezinte un mare dezavantaj pentru el. În schimb, a atras în permanență atenția mulțimilor asupra lui, iar în felul acesta a câștigat realmente o avere. A luat lămâile și a făcut limonada despre care am auzit cu toții.[5]

Nici Humphrey Bogart nu s-ar fi calificat în finala vreunui concurs de frumusețe masculină. Dar a luat propria duritate și, aplicându-i talentul său înnăscut, a stârnit admirația a milioane de oameni. Milioane de bărbați erau mai atrăgători din punct de vedere fizic, însă Bogart avea ceva aparte și a fost hotărât să își dezvolte acel ceva aparte.

Și mă mai gândesc la o femeie în vârstă de 38 de ani care a spus că s-a născut urâtă, iar apoi a devenit de speriat. Cu alte cuvinte, nu era nicidecum o regină a frumuseții. La 38 de ani, a luat o carte de dezvoltare personală, a citit-o și a îmbrățișat ideea că ar putea să își transforme viața într-una de succes. Și-a amintit că, atunci când era la facultate, avea darul de a-i face pe oameni să râdă. Așa că a ales să își clădească o carieră din a-i face pe oameni să râdă. Phyllis Diller a ajuns să câștige un milion de dolari într-un singur an. Mai târziu, a recurs la o mulțime de operații estetice, astfel că a devenit mult mai atrăgătoare decât fusese în urmă cu 30 de ani, pe când își schița viitorul.

Aceste povești spun răspicat două lucruri: 1) ia ceea ce ai și 2) folosește-te de ceea ce ai.

FOLOSEȘTE-TE DE CEEA CE AI!

CAPITOLUL 3

Fără comparații, te rog

O altă cauză generatoare de imagini de sine modeste constă în folosirea nedreaptă a comparațiilor între experiențe, care nu au absolut nimic în comun cu aptitudinile. De exemplu, când locuiam la Dallas, pe Dilbeck Lane, într-o seară a plouat cu găleata și, dintr-un motiv ciudat pe care nu voi reuși să-l înțeleg niciodată, am hotărât ca exact în acea noapte să îmi bag mașina în garaj. Am decis să conduc până la garaj, luând-o pe aleea din spatele casei, care nu era pavată. Asta a fost prima greșeală. M-am împotmolit iremediabil chiar lângă propria locuință, pe aleea cu pricina. Am trudit, am transpirat și am tocit cauciucurile mașinii și așa mai departe, chinuindu-mă să ies din noroi.

Apoi m-am gândit: *Ei, lasă, nimeni altcineva nu va fi atât de nebun, încât să o apuce pe această alee taman în seara asta. Voi lăsa mașina aici peste noapte.*

În dimineața următoare, am solicitat un camion de remorcare. Numai oamenii negativiști cheamă tractările, dar în acel moment chiar aveam nevoie de un vehicul special care să mă scoată de acolo. Angajatul de la tractări a venit să evalueze situația. Întâmplarea face că, înainte de a-l suna pe tip, încercasem iarăși să scot singur mașina. Împrăștiasem nisip, cărămizi și scânduri și îmi uzasem cauciucurile cât le-aș fi uzat într-un voiaj până în Jackson, Mississippi, și retur, în tentativa de a ieși din groapa aceea.

Până la urmă, frustrat, am renunțat și i-am chemat pe cei de la tractări. Un tip în vârstă s-a uitat puțin, apoi mi-a zis:

– Dă-mi cheile.
– Ce ai de gând să faci cu ele? l-am întrebat.
– Cred că pot scoate mașina de-acolo.
– Frate, e imposibil! M-am chinuit să fac asta toată seara și toată dimineața.
– Totuși, aș vrea să încerc.

Fiindcă sunt o persoană extrem de amabilă, manierată, grijulie și înțelegătoare și, cum nu doream să îl fac pe bătrân să se simtă prost, i-am dat cheile. Eram pregătit să fiu tot atât de amabil și manierat și când va fi eșuat în încercarea de a scoate mașina. Urma să îi zic: „Păi, e destul de adânc îngropată, așa că nu trebuie să te necăjești. Și eu m-am căznit degeaba o grămadă de timp ca să o scot de acolo.“

Bărbatul s-a suit la volan, a băgat cheia în contact, a pornit motorul, a virat un pic spre stânga, a făcut un balans de două ori și, în aproximativ șapte secunde, a scos mașina din locul în care se împotmolise – simplu ca bună ziua! Fusese atât de ușor, încât, după ce a înconjurat casa și s-a întors, se simțea stânjenit de treaba asta. Nici nu-i venea să mă privească în ochi.

I-am zis:
– Frate, cum naiba ai reușit să faci așa ceva?
– Păi, am copilărit aici, în estul Texasului, și scot mașini din gropi mai adânci decât asta de pe la 12 ani.

Omul acela nu era mai deștept decât mine, doar că avea o altă experiență. Vezi tu, nu trebuie să te simți niciodată inferior din cauză că altcineva are o experiență diferită de a ta. Eu m-aș simți pierdut până și în departamentul de livrări de la firma unde lucrez. Complet pierdut! Mi-ar fi aproape imposibil să expediez ceva la prețul corect, la adresa corectă, punând și eticheta corectă.

De multe ori, ne uităm la doctori cu o admirație absolută. Și mie mi se întâmplă. Sunt uimit că medicii pot învăța cuvintele acelea sofisticate și, pe deasupra, pot să le identifice, asociindu-le cu anumite părți ale corpului și cu anumite simptome ale pacienților – și toate celelalte merite ale lor. Dar când te gândești câți ani au mers la școală, când te gândești la miile de ore de practică, îți dai seama că există probabilitatea ca, dacă tu și cu mine am fi

petrecut același număr de ore studiind medicina, să fi devenit și noi medici.

NU COMPARA EXPERIENȚE DIFERITE.

Pun pariu cu tine pe nouă dolari și cinci cenți, non-pariul meu favorit, că, dacă medicul cel genial ar primi chiar acum postul tău, ar fi incapabil să se descurce, până când nu acumulează experiența pe care o ai tu la acel loc de muncă. Este în regulă să admiri alți oameni, alți profesioniști. Eu o fac. Știu că și tu o faci. Este în regulă să îi admiri, dar asta nu are nicio legătură cu poziția ta în ierarhia socială. Tu ești bun la ceea ce faci și poți deveni tot mai bun în domeniul tău.

Există pe planetă aproximativ un miliard de chinezi, iar toți cei cu vârsta de peste un an pot face un lucru pe care eu nu îl pot face și pun pariu că nici tu. Ei pot vorbi limba chineză. Dar asta înseamnă că sunt mai deștepți decât noi sau înseamnă doar că au o experiență diferită? Există aproximativ șapte milioane de australieni în stare să facă o chestie care pe mine m-ar speria de moarte. Ei pot conduce pe partea cealaltă a șoselei. Dar asta înseamnă că sunt mai deștepți decât noi? Nu. Înseamnă doar că au o experiență diferită.

Ceea ce încerc să spun e că trebuie să te concentrezi asupra aspectelor pozitive, nu asupra celor negative. Te rog, nu te simți

inferior pentru că altcineva poate să facă un anumit lucru mai bine decât tine.

Zilele trecute, am schițat o listă cu lucruri pe care nu le pot face. Nu pot să îmi completez singur declarația unică privind impozitul pe venit. Nu mi-am putut extirpa singur amigdalele. Nu îmi pot plomba singur dantura. Nu știu nimic despre cum se repară un automobil; totuși, am reușit să înnădesc o curea de transmisie când eram foarte tânăr. Nu pot repara nimic de natură electrică. Există mii de lucruri pe care nu le pot face. Dar asta nu mă deranjează și sper că nici pe tine nu te supără că alte persoane pot face toate lucrurile care ție ți se par imposibile. Știu să vorbesc și știu să scriu și acestea sunt lucrurile asupra cărora mă concentrez. Ce încerc să zic? Încerc să te sfătuiesc *să îți găsești punctele forte și să ți le dezvolți*.

CONCENTREAZĂ-TE ASUPRA ASPECTELOR POZITIVE, NU ASUPRA CELOR NEGATIVE.

În urmă cu nouă ani, mi-am dat seama că nu sunt un om de afaceri bun. Mi-a trebuit timp ca să recunosc asta, dar am înțeles că într-adevăr nu eram, așa că am început să caut o persoană organizată, care să știe cum să conducă un business, care să fie un manager priceput, iar acesta a fost momentul intrării

în scenă a lui Ron. Când ni s-a alăturat, echipa noastră avea cam 12 oameni. Acum, suntem peste 80. Angajarea lui mi-a oferit timpul necesar pentru a mă ocupa de lucrurile pe care știu să le fac. Am adus pe altcineva pentru a face lucrurile pe care *el* știe să le facă bine.

De vreme ce nu putem fi campioni la toate, multe persoane au tendința firească de a minimaliza talentele sau calitățile la care *chiar* excelează. Pe parcurs, uneori ajungem să afișăm o falsă modestie. *Nu ar trebui să ne gândim că suntem mai buni sau mai răi decât altcineva. Ca indivizi, suntem unici și diferiți față de oricine altcineva.*

Aproximativ 11 miliarde de oameni s-au perindat pe acest pământ, însă niciodată nu au existat doi care să fie identici. Îți pot spune cu toată sinceritatea că ești cu adevărat unic. În mod categoric, ești diferit. Trebuie să înțelegi asta. Te va ajuta în privința ameliorării imaginii de sine.

La una dintre întruniri, o femeie a venit la mine și mi s-a adresat: „Domnule Ziglar, am 32 de ani. Mi-am procurat toate casetele dumneavoastră audio. Într-una dintre ele, repetați: «Spune-le copiilor tăi că-i iubești. Spune-le că-i iubești.» În cei 32 de ani ai mei, nimeni nu mi-a declarat niciodată că mă iubește. Niciodată nu le-am spus fetițelor mele, care au opt și zece ani, că le iubesc, dar am tot ascultat caseta aceea și dumneavoastră mă îndemnați mereu de pe bandă: «Spune-le copiilor tăi că-i iubești.» Ați

explicat și că, dacă nu le zic asta, atunci când vor crește și se vor căsători, nu le vor spune niciodată nepoților mei că sunt iubiți. Cineva *trebuie* să rupă cercul vicios."

Doamna a adăugat: „Într-o zi, am răbufnit. Le-am spus răspicat că le iubesc. Pentru o clipă, au rămas șocate, iar apoi m-au apucat amândouă și au început să mă îmbrățișeze... Din acel moment, totul a devenit mult, mult mai ușor."

Și a încheiat: „Domnule Ziglar, nu v-ar veni să credeți ce probleme psihice aveau fetele mele. Erau rele, îngrozitoare, uneori regresau până la comportamentul unor copii mult mai mici. Dar la 60 de zile după ce am început să le spun că le iubesc, 98% dintre probleme s-au rezolvat!"

Profetul din străvechime a zis bine când a afirmat că dragostea nu va pieri niciodată.[6] Sunt absolut convins că iubirea va îndrepta nenumărate greșeli.

POȚI FACE CEVA PENTRU A INFLUENȚA VIITORUL, DAR NU POȚI FACE NIMIC PENTRU A SCHIMBA TRECUTUL.

Acum, te rog să mă înțelegi bine. Ultimul lucru pe care vreau să îl fac este să copleșesc pe cineva cu sentimente de

vinovăție. Trecutul a rămas în spatele nostru, dar dacă te uiți în urmă și spui: „O, dacă aș fi făcut asta, lucrurile ar fi fost diferite“, atunci mesajul meu nu a reușit să ajungă la tine. Vreau să privim cu toții spre viitor. Deși am comis multe greșeli ca părinte, am convingerea că în familia mea am făcut tot ce am putut mai bine cu informațiile pe care le-am avut și în condițiile specifice vremurilor respective. Sunt sigur că și tu ai făcut, sau faci, exact același lucru.

Uită trecutul, dar învață din experiențele trecutului. Adună noi informații și aruncă o privire proaspătă spre viitor, folosind ceea ce ai. Poți face ceva pentru a influența viitorul, dar nu poți face nimic pentru a schimba trecutul.

CAPITOLUL 4
Manifestări ale unei imagini de sine precare

Acum, vom trece la cea de-a doua etapă din construcția imaginii de sine.

Un bătrânel mergea pe stradă vorbind singur, iar cineva l-a oprit și l-a întrebat: „Ascultă, prietene, de ce vorbești de unul singur?“

Bărbatul în vârstă i-a răspuns: „Păi, din două motive. În primul rând, îmi place să stau de vorbă cu oameni inteligenți. În al doilea rând, îmi place să ascult oameni inteligenți.“

Ei bine, aș zice că bătrânelul cu pricina avea o imagine de sine destul de bună. De altfel, și doctorul Joyce Brothers, psiholog, susține că persoanele care vorbesc singure au o inteligență un pic peste medie. Pe aceia dintre voi care procedează așa îi încurajez să continue. Însă, totodată, aș vrea să exprim o opinie personală. Consider că este în regulă să îți răspunzi singur, dar dacă te surprinzi vreodată spunându-ți: „Nu, nici pomeneală!“, înseamnă că ai întrecut măsura. Înseamnă că exagerezi. Și nu vrem să ajungem într-o asemenea situație.

Am fost crescut în orășelul Yazoo City, Mississippi, și știu că mulți oameni încearcă să îi impresioneze pe alții lăudându-se că sunt din Yazoo City, dar, crede-mă, eu chiar sunt de acolo. M-am născut în L.A., asta însemnând Lower Alabama, și am copilărit în Yazoo City. Nu este un loc mare; doamna care vinde produse Avon răspunde și de trasul clopotelor la biserica locală. Da, într-adevăr, este mic. Strada principală trece prin spălătoria auto. Pentru a face ca urbea noastră să pară mai mare, am atârnat o oglindă la capătul străzii principale. Nu avem ceea ce se cheamă un bețiv al satului; există un comitet care împarte această responsabilitate. La un moment dat, am avut un proiect de modernizare urbană și am vrut să trasăm o dungă pe mijlocul străzii principale. Atât că, înainte de asta, am fost nevoiți să lărgim strada – cum spuneam, nu e un loc mare.

Nu mă deranjează să fac glume despre localitatea mea de baștină, ba chiar îmi place, și îți voi spune imediat de ce. Yazoo City este orașul natal al fostului președinte al Asociației Medicale Americane. Este orașul natal al ultimului președinte al Organizației Americane a Barourilor, orașul natal al fostului președinte și vicepreședinte care a condus Convenția Baptistă Sudică și orașul natal al comediantului Jerry Clower. Este orașul natal al fostului președinte și editor al *Harper's*, precum și orașul natal al câtorva distinși juriști. N-am habar ce s-a întâmplat cu ceilalți trei. Pot face glume despre oamenii din oraș pentru că au o imagine bună datorită a ceea ce au realizat în viață.

O PERSOANĂ CU O BUNĂ IMAGINE DE SINE ACCEPTĂ GLUMELE PE SEAMA SA.

Unul dintre modurile prin care îți poți da seama dacă o persoană are o imagine de sine bună, sănătoasă constă în felul cum reacționează atunci când cineva o ia un pic peste picior. Astfel, persoana care nu are o imagine de sine bună, sănătoasă pur și simplu nu suportă când cineva o tachinează. Ia totul foarte personal. Privește lucrul ăsta ca pe o critică sau ca pe o bătaie de joc, fără să priceapă că printr-o tachinare benignă i se aduce, de fapt, un compliment.

Confruntarea

Confruntarea nu aduce mereu soluția la o problemă; dar, până când nu te confrunți cu problema, nici nu vei găsi vreo soluție pentru ea. Ceea ce vom face în acest capitol este să analizăm manifestările unei imagini de sine deficitare. Dacă recunoaștem semnele în cazul altor persoane, dar și la noi înșine, putem înfrunta problema și o putem rezolva. Atunci când am identificat corect problema, tocmai am făcut un pas important către soluționarea ei.

La vremea când eram un tânăr comis-voiajor, aveam o problemă serioasă în privința imaginii de sine. Lucram în domeniul vânzărilor directe de 14 ani. Nu îți pot spune de câte ori am renunțat să mai bat la câte o ușă. Mi se întâmpla în fiecare zi. Sunam la soneria unui potențial client, iar apoi, în loc să mă duc să sun la ușa vecinului său, mă urcam în mașină și mergeam 32 de kilometri pe autostradă până la următorul potențial client de pe listă. Îmi ziceam că ar trebui să planific din timp ceea ce urma să spun. Raționamentul meu era că, dacă aș fi avut abordarea corectă, aș fi reușit să intru în casa omului și să îi vând produsul. Dar dacă eram refuzat într-un loc, nu mă simțeam pregătit să merg la vecin. Mă foloseam de scuza că aveam de plănuit cum urma să îl îmbrobodesc. Realitatea este că nu puteam suporta încă o respingere la un interval atât de scurt – ceea ce pur și simplu însemna că aveam o imagine de sine foarte proastă.

În prezent, folosesc termenul „respingere“ în mod deliberat, fără rețineri, pentru că mulți oameni care întrebuințează cuvântul gândesc în același fel. Dacă aș fi înțeles despre ce vorbește Fred Smith în cartea sa *You and Your Network*, cu siguranță aș fi avut mult mai mult succes la începutul carierei mele în domeniul vânzărilor.

Fred spune că, atunci când sunt nepoliticoși și te resping, oamenii nu te resping pe tine personal. După părerea sa, nici nu se poate vorbi despre o respingere, ci despre refuzul încheierii unei tranzacții. Și mai spune că respectivii ar fi refuzat pe oricine le-ar fi bătut la ușă. Nu este vorba despre tine, nu are nimic de-a face cu tine. Totodată, Fred susține că, atunci când potențialii clienți te tratează chiar foarte urât, în cele mai multe cazuri nu este pentru că vor să te rănească. O fac din cauză că ei înșiși au o suferință. Prin urmare, dacă suntem în stare să înțelegem asta, vom găsi puterea să ne ocupăm de acei oameni mult mai eficient și, implicit, să ne ocupăm de noi înșine mult mai eficient.

Ca tânăr om de vânzări, plecam pe teren cu gândul de a încheia tranzacții, însă ajungeam să îi vizitez doar pe cumpărătorii aproape siguri ori pe clienții cărora le vândusem și anterior ceva. De parcă trebuia să le mai repar o dată echipamentul. Ce aveam de făcut era foarte simplu. De fapt, tergiversam. Mergeam la magazinul alimentar pentru a-i lua copilului un litru de lapte, deși frigiderul era deja plin ochi cu lapte. Auzeam un „clic,

clic, clic“ sau un „poc, poc, poc“ în cauciucul din stânga față, așa că mă duceam să îl verific la vulcanizare. Serios, doar nu era să ajung la țară, să îmi cedeze cauciucul și să nu mai am cum să mă întorc în oraș! Toate acestea sunt pur și simplu manifestări ale unei imagini de sine modeste.

Prietenul meu Chris Hegarty, care se numără printre cei mai remarcabili traineri din SUA în domeniul comerțului, afirmă că 63% dintre toate interviurile din vânzări se termină fără nicio tentativă reală de a încheia tranzacția. De regulă, vânzătorul vorbește încontinuu, sperând că potențialul client va spune în cele din urmă: „Bine, fie, îl cumpăr.“ Așa, nu va fi nevoit să își pună la bătaie prețiosul ego. Cea mai bună cale de a evita respingerea este să nu-i ceri niciodată potențialului client să cumpere. Iar unii oameni isteți din vânzări devin foarte pricepuți în a face exact acest lucru. Iată un motiv pentru care, după-amiaza, vei descoperi la cinematograf o mulțime de vânzători. Poate că te întrebi de unde știu că se duc la cinema după-amiaza. Păi, i-am văzut cu ochii mei, de-aia știu că sunt acolo după-amiaza.

Respingerea sau refuzul

Scuze și diversiuni asemenea celor de mai înainte sunt doar manifestări ale unei stime de sine șubrede. Prin urmare, trebuie să înțelegem care este diferența dintre respingere și refuz. De-acum, mezinul meu le înțelege foarte clar pe amândouă. Când, fiind de-o șchioapă, îmi cerea ceva și eu îl

refuzam, nu se simțea absolut deloc respins. Simțea doar că tatăl său nu a priceput bine întrebarea. Nu se supăra pe mine; aștepta vreo cinci minute, dându-mi șansa de a corecta o greșeală evidentă. Asta trebuie să facem cu toții: să înțelegem că nu e o respingere atunci când cineva refuză o anumită solicitare. Fie că discutăm despre o promovare, o mărire de salariu sau orice altceva, în majoritatea cazurilor este vorba despre o decizie de afaceri. Așadar, trebuie să o tratăm ca atare.

Mulți oameni vrednici nu primesc măriri de salariu, nici promovări din cauză că nu știu cum să le ceară. Au o atitudine greșită când cer, au resentimente, iar asta reprezintă un indiciu al celor de mai sus. Ei nu se apropie de un rezultat favorabil deoarece se simt respinși din start. Se așteaptă la încă o dezamăgire; în mintea lor persistă respingerea. Dacă aceasta este și situația noastră, trebuie să înțelegem exact cum stau lucrurile. Numeroși oameni nu cer măriri de salariu, fiindcă, în mintea lor, nu se văd pe ei înșiși primind un spor la leafă sau o promovare în funcție.

Când știi că ai merita o mărire de salariu, însă îți este refuzată, sau dacă angajatorul zice: „Da, bineînțeles că sunt mulțumit de tine“ ori dacă spune: „Nu“ sau: „Poate“, nu te supăra din această pricină. Răspunde-i doar: „Sunt sigur că ai un motiv logic din perspectiva afacerii pentru care mă refuzi momentan. În primul rând, vrei să îmi spui care este motivul? Și, în al doilea rând, ce pot

face pentru a-mi câștiga dreptul la o mărire de leafă (sau o promovare)? Ce pot face pentru a-ți ușura munca, astfel încât compania noastră să devină una mai productivă, mai profitabilă?“

IA ÎN CONSIDERARE AMBELE PERSPECTIVE.

Îți garantez că, atunci când vei privi răspunsul din acest unghi, șansele tale vor crește considerabil. Felul în care te vezi pe tine este foarte, foarte, foarte important. Pe de altă parte, modul în care percepi valoarea pe care o reprezinți pentru companie poate fi extrem de diferit de modul în care vede asta șeful tău. Trebuie să luăm în considerare ambele perspective.

Prietenul meu Bill Gove, speaker profesionist cu experiență de foarte mulți ani, povestește despre un bărbat care fusese dat în judecată; viața lui urma să fie hotărâtă la proces. Era acuzat pentru uciderea cuiva, pentru îndesarea cadavrului într-o valiză și pentru tentativa de a expedia valiza peste graniță, în Mexic. A fost prins în timp ce încerca să livreze bagajul, iar avocatul care îi pleda cauza s-a exprimat astfel: „Știu, doamnelor și domnilor jurați, ce ar putea crede unii dintre voi. Știu ce crede legea. Aproape toți considerați că am un client care e un criminal nemilos, un om fără suflet, un ucigaș cu sânge-rece.“ Și a continuat: „Adevărul este că a fost prins doar pentru că

degetul mare al victimei ieșea din valiză. Voi îl vedeți ca pe un criminal, eu îl văd ca pe un amărât care nu se pricepe la împachetat.“ Ei bine, iată că perspectiva poate fi destul de diferită.

Manifestări evidente

Să aruncăm o privire asupra câtorva manifestări evidente ale unei imagini de sine deficitare.

De ce trebuie să știm care sunt semnele unei imagini modeste asupra propriei persoane? Fiindcă, atunci când le recunoaștem, le putem gestiona. Probabil că voi repeta asta de cel puțin trei ori până la sfârșitul cărții de față.

Nu poți accepta complimente

O persoană care are o proastă imagine de sine nu poate accepta un compliment.

De exemplu, îi spui cuiva: „Îmi place la nebunie rochia ta.“ Iar doamna respectivă îți răspunde: „Vechitura asta?“

Sau: „O, ce costum frumos porți!“ La care bărbatul complimentat de tine zice: „L-am luat de la un magazin cu haine secondhand.“

Sau: „Puiul ăsta e chiar delicios.“ Gospodina îți răspunde: „Ei bine, ar fi trebuit să îl las la marinat un pic mai mult.“

Sau: „Ai predat un raport excelent.“ Iar replica omului este: „Mi-aș fi dorit să am mai mult

timp la dispoziție ca să-l pregătesc. Of, ce păcat că nu m-au înștiințat mai din vreme..."

Efectiv, unii oameni nu pot accepta un compliment sincer.

Tot ce trebuie să rostești după ce primești un compliment este un simplu „Mulțumesc". Asta i-ar face pe toți cei implicați să se simtă mult mai bine.

O proastă imagine de sine se reflectă și în modul în care ne gestionăm viața personală. Când îi spui unui tânăr cu o imagine de sine lamentabilă că ar trebui să se ferească de droguri, ar fi gata să te strângă de gât. De cele mai multe ori, răspunsul lui, cel puțin acela din mintea sa, este: *Nu-mi trânti mie asemenea prostii. Prietenii mă asigură că te fac să te simți într-al nouălea cer. Te fac să te simți important. În plus, să zicem că drogurile nu sunt bune pentru mine. Ce contează? Sunt un nimic, sunt un nimeni. N-am ce pierde!* O persoană cu o bună imagine de sine nu ar răspunde astfel.

Când îi sfătuiești să învețe și să respecte legea, dacă tinerii au o imagine de sine proastă, se întâmplă adeseori să fie atât de negativiști, încât să spună: „Nu-mi ajută la nimic. Cărțile au fost deja aruncate. Eu n-am primit o mână bună. Copiii bogați se vor alege cu toată distracția. De ce nu m-aș distra și eu un pic acum?"

Dacă îi spui unei tinere cu o imagine de sine precară: „Ar trebui să te păstrezi pentru după ce te căsătorești", primul ei gând este: *Cine o*

să se mărite cu mine? Ce șanse am? De ce să nu mă distrez puțin chiar acum? Doar asta contează. Grupul meu de prietene îmi spune că trebuie să fac asta ca să fiu acceptată în gașcă. Oricum, n-am nimic de pierdut, de ce să nu-i dau înainte?

Gelozie inutilă

Un individ cu o proastă imagine de sine este gelos fără să aibă motiv. Acum, nu mă refer la gelozia cu motiv întemeiat. Stimată doamnă, dacă bărbatul vine acasă mirosind a bucurie și cu ruj pe gulerul cămășii, gelozia nu e manifestarea unei proaste imagini de sine. Nu are nicio legătură cu asta. Dar unii oameni zic: „Îl iubesc atât de mult, că nu pot să-l scap din priviri." Sau: „O iubesc atât de mult, încât nu vreau să o pierd din ochi." Ceea ce spun ei, de fapt, este: „Nu înțeleg de ce persoana asta s-a căsătorit cu mine. Categoric nu o merit."

O comportare geloasă și critică se numără printre manifestările unei imagini de sine deficitare. Astfel de persoane nu pot suporta o critică bine intenționată, constructivă; pur și simplu, nu admit niciun fel de critică. Una dintre manifestările interesante ale unei stime de sine scăzute o reprezintă celebra „gură care turuie". Am avut cândva un astfel de angajat. Era un om care, dacă îl întrebai cât e ceasul, îți spunea cum să construiești un ceas. La propriu. Sunt sigur că ai întâlnit asemenea indivizi. Te prind la înghesuială sau vin în vizită la tine și încep să vorbească

și nu le mai tace gura și spun doar lucruri inutile.

Atunci când, în sfârșit, îi convingi că e timpul să plece, ori când dau semne că s-ar pregăti de plecare, ajung la ușa de la intrare, o deschid, după care mai stau cinci minute, vorbindu-ți încontinuu chiar acolo, în prag. Dacă se întâmplă ca tu să fii musafirul lor și dai să pleci, te însoțesc până la mașină. Iar în timp ce ieși din parcare, îți fac semn să cobori geamul, fiindcă mai au ceva să îți spună. Sunt convins că știi foarte bine genul de persoană despre care vorbesc.

Prea zgomotos ori prea tăcut

Clovnul clasei este exemplul tipic de individ care are o imagine de sine precară. Ajunge cu câteva minute întârziere și, bineînțeles, zăpăcește pe toată lumea. „A, ați și început ora, doamnă Brown? Ce, aveam vreo temă pentru azi?“ Sunt acei oameni care se tem că nu pot atrage atenția asupra lor numai datorită propriei personalități. Prin urmare, trebuie să se dea în spectacol.

La polul opus, există persoane tăcute care au o imagine de sine jalnică. Ele cred că nu au absolut nimic de oferit. Au citit undeva că apele liniștite sunt adânci și că e mai bine să taci, lăsându-i pe ceilalți să creadă că ești inteligent, decât să vorbești și să le demonstrezi tuturor că ești un prost.

Totuși, dă-mi voie să subliniez faptul că, în cazul clovnului clasei, al omului căruia îi

turuie gura sau al celui tăcut, deși aceste trăsături de personalitate ar putea fi într-adevăr manifestări ale unei proaste imagini de sine, lucrurile nu stau întotdeauna așa. Dacă cineva etalează oricare dintre cele trei caracteristici, nu este obligatoriu să aibă o imagine de sine deficitară, însă probabilitatea de a avea o astfel de imagine e destul de mare.

Am menționat ideea de mai sus fiindcă, dacă vreuna dintre aceste caracteristici te descrie pe tine, procesul de identificare te va încuraja să faci demersurile necesare pentru a schimba ceva în privința asta. Iar dacă trăsăturile cu pricina pot fi folosite pentru a descrie un prieten sau un asociat al tău ori vreo rudă a ta, îți va permite să le recunoști și apoi să îi sari în ajutor persoanei respective.

Lipsa angajamentelor

O altă manifestare a unei proaste imagini de sine o constituie lipsa angajamentelor. Acești oameni nu își stabilesc obiective. Se gândesc: *Dacă îmi iau un angajament, dacă îmi fixez un scop, dacă spun că voi face un lucru și nu reușesc s-o scot la capăt, asta îmi va distruge complet imaginea de sine. Prin urmare, câtă vreme nu îmi iau niciun angajament, nu există posibilitatea să dau greș.* Rareori persoanele negativiste sunt perseverente, fiindcă pur și simplu nu cred că sunt capabile să îndeplinească vreun obiectiv.

Comportamentul urât față de alții

De multe ori, o proastă imagine de sine se manifestă în modul de a ne purta cu persoanele aflate într-o poziție de subordonare. Iar altă situație extrem de supărătoare pentru mine este atunci când văd pe cineva abuzând de un om care nu se poate apăra. Adeseori, un chelner sau o chelneriță, de exemplu, nu se poate apăra cum se cuvine. De asemenea, un funcționar ori un angajat începător nu se poate apăra cum se cuvine în majoritatea cazurilor.

Cel mai rău m-am supărat într-o zi, cu ani în urmă, când un asociat mi-a abuzat verbal secretara. A fost un gest complet injust și nemeritat. Dacă individul avea chef de ceartă, ar fi trebuit să se certe cu mine. Eu pot să ripostez. Dar biata femeie nu era în postura de a riposta. Îți poți paria toți banii pe faptul că o persoană care procedează astfel are un set de valori distorsionat și, totodată, o proastă imagine de sine.

Generozitatea excesivă

Adesea, noii angajați cu o imagine de sine precară fac promisiuni nerealiste cu privire la ceea ce pot să realizeze. Același lucru îl poate face și un nou antrenor, un nou profesor ori un nou agent de vânzări. Dacă ies cu prietenii la un suc, mulți tineri cu o proastă imagine de sine insistă să achite ei nota de plată. Aceștia nu consideră că merită să fie prieteni cu alții în virtutea

calităților personale, așa că se gândesc: *Dacă plătesc eu sucurile, amicii vor considera că sunt băiat bun, mă vor accepta în gașca lor și mă vor invita în oraș și altă dată.*

Cu foarte mulți ani în urmă, pe când eram director de vânzări, mă uitam atent la agenții despre care știam că sunt lefteri. Atât de lefteri, încât, dacă un bilet pentru o călătorie în jurul lumii ar fi costat 50 de cenți, nu ar fi avut bani să plece nici câțiva metri mai încolo. Și, cu toate astea, i-am văzut pe unii dintre ei insistând vehement să plătească nota atunci când ieșeau în oraș cu grupul de colegi. Aveau convingerea că nu ar fi fost cu putință să fie acceptați doar pentru ceea ce reprezenta persoana lor.

Curățenia exagerată

Uneori, proasta imagine de sine se manifestă prin înclinația spre curățenie excesivă. De pildă, unele gospodine se apucă să șteargă imediat, dacă verși un strop de cafea când îți așezi ceașca la loc pe farfurie. Spală scrumiera înainte ca un fumător să își termine prima țigară. Am auzit despre o doamnă care era atât de meticuloasă, încât, dacă soțul ei se trezea noaptea ca să se ducă la toaletă, până când acesta revenea, ea deja făcuse patul. Consider că o asemenea atitudine este exagerată și, în mod sigur, indică ceva nu tocmai în regulă.

Frica de a disciplina

O altă manifestare a unei imagini de sine modeste se observă în cazul părinților care nu își disciplinează niciodată odraslele. Se tem că nu vor mai fi iubiți de copiii lor și, după cum susțin ei, îi iubesc atât de mult, încât nu pot face nimic pentru a le corecta comportamentele nepotrivite. Ceea ce înseamnă, de fapt, că nu își iubesc cu adevărat copiii. Le e atât de frică să nu le piardă iubirea, încât sunt dispuși la absolut orice pentru a preveni asta. Tragedia este că, astfel, ei viciază relația reciprocă, le fac rău copiilor și afectează viitorul acestora. Părinții care au o bună imagine de sine înțeleg că dragostea adevărată le cere să facă tot ce este mai bine pentru copiii lor.

Teama de a întreba

Un elev care nu își chestionează profesorul despre o notă primită sau despre o temă ar putea avea o proastă imagine de sine. Există anumite moduri de a face asta. Nu te duci direct la catedră, bați din picior și comentezi nervos: „De ce mi-ați dat doar nota 5? Meritam un 7.“ În schimb, poți să mergi discret la profesor și să îi zici: „Am fost foarte dezamăgit de nota pe care am primit-o. Mă întreb dacă nu mi-ați putea explica ce să fac pentru a fi mai bun. Sincer, eram convins că de această dată voi obține o notă mai mare. Vă rog, putem parcurge lucrarea împreună ca să îmi dau seama de ce am luat 5, și nu 7?“ Eu unul nu am văzut niciodată un profesor responsabil care să nu reacționeze pozitiv la o asemenea abordare.

Același lucru este valabil, cum am spus și mai devreme, pentru angajații care sunt refuzați atunci când solicită o mărire de salariu sau o promovare.

Promiscuitatea

În ceea ce privește imaginea de sine, manifestarea cu impactul cel mai mare pe termen lung asupra copiilor noștri apare în perioada pubertății și în primii ani ai adolescenței lor. Se întâmplă atunci când copilul care are o proastă imagine de sine și nu se bucură de prea mulți prieteni își dă seama, într-o bună zi, că John e diferit de Mary, că băieții sunt diferiți de fete. John se întâlnește cu Mary, dar John a trăit până atunci cu senzatia că a fost întotdeauna respins. La rându-i, Mary a trăit toată viața cu aceeași impresie – iar acum se descoperă reciproc. Acum, cei doi descoperă că există chimie și în altă parte decât în laborator. Și încep să se atașeze unul de celălalt. Pentru prima dată, au găsit pe cineva care îi iubește așa cum sunt. O situație foarte volatilă e pe cale să se declanșeze.

Acesta este unul dintre motivele pentru care studiul realizat de Concerned Women for America arată ceva destul de curios. Iată ce s-a relevat: în cazul fetelor care încep să iasă la întâlniri de la vârsta de 12 ani, există o probabilitate de 5 la 1 ca, până la terminarea liceului, să fie implicate într-o relație sexuală. Pentru fetele care încep să iasă la întâlniri după 16 ani, șansele sunt de 5 la 1 de a nu fi

implicate într-o relație sexuală până la terminarea liceului. Semnificativ, nu? Prin urmare, imaginea de sine a părinților influențează modul în care își cresc copilul. De multe ori, copilul resimte incredibil de acut presiunea anturajului de a începe să iasă la întâlniri. În definitiv, toți colegii fac asta.

IMAGINEA DE SINE A PĂRINȚILOR INFLUENȚEAZĂ MODUL ÎN CARE ÎȘI CRESC COPILUL.

Îmi amintesc perfect momentul în care cea mai mare dintre fiicele noastre a început să ne preseze în privința întâlnirilor. Cu ochii în lacrimi, mi-a zis: „Dar, tati, toți băieții buni vor fi luați curând...“ Și, crede-mă, vorbea cât se poate de serios. Acum, sunt extrem de încântat că am reușit în cele din urmă să o convingem că nu toți băieții buni vor fi luați până când ea avea să împlinească 16 ani.

În altă situație, când a vrut să se ducă într-un loc nu prea grozav cu un grup nu prea grozav, i-am spus:

– Bineînțeles că n-ai voie să mergi.
– De ce? m-a întrebat și deodată a început să se întristeze.

– Păi, există două motive clare și simple. Este grupul nepotrivit și este locul nepotrivit.
A apelat la răspunsul-standard, pe care orice părinte de adolescent l-a auzit de aproximativ 4 000 de ori:
– Dar, tati, toată lumea se duce.
Am schițat un zâmbet și i-am zis:
– Hai, scumpa mea, doar știi foarte bine că n-ai niciun motiv să te duci acolo!
– Ei bine, dar de ce n-am voie?
– Pentru că este un loc nepotrivit, iar oamenii ăia sunt nepotriviți. Și vreau să-ți spun ceva. Este posibil ca, peste un an, prietenii aceia pe care îi ai acum să nici nu mai vrea să-ți vorbească. Iar peste cinci ani, este posibil ca nici măcar să nu mai știi cum îi cheamă. Însă eu sunt tatăl tău și, indiferent ce vei face, peste un an sau peste 10 ani sau peste 50 de ani, te voi iubi la fel de mult cum te iubesc astăzi. Iar astăzi te iubesc prea mult ca să te las să îți riști reputația, lăsându-te să mergi într-un loc necuvenit pentru tine.

A amuțit câteva clipe, apoi a sărit efectiv spre mine, m-a îmbrățișat, m-a sărutat pe obraz și mi-a zis:

– Mulțumesc, tati. Oricum nu voiam să mă duc.

Nu-i așa că e fascinant? Nu am idee ce le-a spus prietenilor săi când i-a revăzut, dar bănuiesc că a fost ceva de genul: „Tata nu-mi dă voie să merg. Nu mă lasă să fac nimic.“ Însă nu contează absolut deloc ce le-a zis. Eu cred că a avut doar de câștigat din

asta și mai cred că și noi, părinții, am avut doar de câștigat neîngăduindu-i să facă asta.

Măștile inadecvate

Imaginea de sine este extraordinar de importantă. Dacă ajunge într-o funcție de conducere, un om care are o proastă imagine de sine nu dobândește succesul sperat. El se simte respins de superiorii ierarhici, de subalterni, de toți cei din jurul lui. Adeseori, se dezbracă de propriul caracter și își pune una dintre următoarele patru măști nepotrivite.

- Întâi de toate, se străduiește să fie cât mai amabil și își asigură subordonații (foștii colegi) că nimic nu s-a schimbat. Încearcă cu disperare să facă parte în continuare din gașcă.
- În al doilea rând, din teama de a nu fi respins de către foștii colegi, ajunge să facă unele concesii și excepții care trec dincolo de principiile unui management de calitate. Alteori, face opusul și are o abordare arogantă de tipul „m-am ajuns“, iar asta le provoacă resentimente foștilor colegi.
- În al treilea rând, e posibil să se îngrijoreze în mod nejustificat în ceea ce privește relația sa cu membrii conducerii și, din dorința de a le fi pe plac, devine prea servil, prea umil și le

cere o mulțime de sfaturi. Are o frică exagerată de eșec, deoarece consideră că e valoros câtă vreme nu dă greș niciodată. În mod ironic, teama lui de eșec îl face să ezite prea mult înainte de a acționa. O astfel de ezitare nerealistă este, adeseori, chiar cauza eșecului.

- În al patrulea rând, managerul care are o imagine de sine precară ar putea adopta o atitudine atotcunoscătoare. Ar putea să nu ceară sfatul nimănui, fiind hotărât să le demonstreze tuturor că știe și singur cum să conducă nava.

Ei bine, o proastă imagine de sine se manifestă la fiecare pas făcut în viață; chiar și omul cel mai amabil și respectabil are o problemă, una frecvent întâlnită și care nu are legătură cu vârsta, sexul, educația, constituția fizică ori culoarea pielii. El are ceea ce am putea numi sindromul imaginii de sine, ceva de genul: „Trebuie să fiu un tip de treabă și să nu jignesc pe nimeni.“ În tinerețe, fumează, deși nu vrea asta, consumă alcool, deși nu-i place asta, râde la glume obscene care, de fapt, îl oripilează, se alătură găștii pe care în secret o detestă, tolerează comportamente ilegale sau imorale și adoptă un cod vestimentar pe care în secret îl urăște – iar toate acestea din cauză că nu s-a acceptat niciodată pe sine, fiind teribil de îngrijorat că, dacă se afirmă și îi depășește pe cei din grupul său, nu va mai avea prieteni.

Ca adult, are tendința de a le spune oamenilor doar ceea ce crede că aceștia și-ar dori să audă. Nici în ruptul capului nu ar trimite înapoi la bucătărie o friptură aproape arsă. Ar fi în stare să își cedeze scaunul de la frizerie, să îi lase pe alții să-i ocupe locul de parcare, să le permită altora să treacă în fața lui la orice coadă. Un astfel de om nu se ceartă cu șeful, nici nu obiectează atunci când un coleg își asumă meritele pentru munca pe care, de fapt, a făcut-o el. Acum, te-aș ruga să nu mă înțelegi greșit. Dacă ești o persoană amabilă și ai o imagine de sine sănătoasă și te porți în acest fel pentru că așa ai ales tu însuți, atunci totul e în ordine.

Dacă privești asemenea incidente ca fiind minore sau nesemnificative pentru propria viață, atunci imaginea ta de sine este într-o formă excelentă. Totuși, dacă faci astfel de lucruri pentru a fi acceptat, vei fi oricum, *dar nu acceptat*. Asta dintr-un motiv simplu: nu te prezinți așa cum ești în realitate, prezinți lumii un prefăcut, iar majorității oamenilor, inclusiv altor prefăcuți, nu le plac prefăcuții. Vestea bună este că există cu siguranță destule remedii.

În capitolele următoare, vom analiza 24 de pași pe care îi poți face pentru a-ți îmbunătăți spectaculos imaginea de sine.

CAPITOLUL 5

Pași către o imagine de sine sănătoasă

O doamnă pe nume Jan McBarron trăiește în Columbus, Georgia. În anul 1977, a pus mâna pe cartea mea *Pe culmile succesului*. Prima frază pe care a citit-o acolo a avut un impact considerabil asupra vieții sale: „Ești singura persoană de pe acest pământ care îți poate folosi aptitudinile – asta e o responsabilitate extraordinară." Mi-a trimis o scrisoare pentru a-mi vorbi despre carte, în care spunea: „Am luat afirmația dumneavoastră și am început să construiesc având-o drept temelie, iar din acel moment viața mea s-a schimbat radical."

Începând analizarea pașilor către o bună imagine de sine, primul lucru pe care vreau să îl spun este cel care i-a captat atenția lui Jan și a convins-o să acționeze pentru a-și schimba mentalitatea: „Nimeni de pe acest pământ nu te poate face să te simți inferior fără permisiunea ta."

24 de pași către o imagine de sine sănătoasă

Pasul 1 în construirea unei bune imagini de sine constă în *a refuza categoric să îi permiți cuiva, oricui, să te facă să te simți inferior*. Nu lăsa pe nimeni să te doboare!

Pasul 2. *Dacă vrei să îți construiești o imagine de sine sănătoasă, trebuie să faci un inventar pentru a afla ce anume deții.* Orice om de afaceri care dorește să nu dea faliment și să rămână în grațiile administrației de stat trebuie să își facă inventarul cu regularitate. Trebuie să ți-l faci și tu, mai ales că bunurile

de care dispui sunt absolut minunate. Doar așa le pot descrie.

Cu mai mulți ani în urmă, o doamnă din Gary, Indiana, s-a dus la medic fiindcă îi apăruse o iritație pe față. Doctorul a examinat-o și i-a dat o rețetă. Femeia a luat acele medicamente. Substanțele chimice i s-au depus în ochi. Și-a pierdut 98% din vedere. Compania de asigurări i-a plătit despăgubiri în valoare de un milion de dolari. Întrebare: ai schimba locul cu ea? Femeia îți ia ochii, tu îi iei milionul de dolari. Evident că nu ai face asta, nu-i așa?

O doamnă din California a fost rănită în cursul unui accident de avion. Și-a rupt coloana. Medicii i-au spus că va rămâne imobilizată, că va zăcea întinsă pe spate tot restul vieții sale. Compania de asigurări i-a dat un milion de dolari. Întrebarea este: ai face schimb de locuri cu ea? Din nou, sunt sigur că răspunsul ar fi un „Nu“ răsunător.

Știi cine a fost Betty Grable? Ei bine, a fost o dansatoare și o actriță celebră, cunoscută mai ales datorită picioarelor ei frumoase, bine proporționate. De fapt, avea și brațe, și cap, și toate celelalte – de asemenea superbe. Și totuși, de fiecare dată când e pomenit numele Betty Grable sunt pomenite picioarele ei. De ce se întâmplă asta? Fiindcă picioarele ei erau asigurate pentru suma de un milion de dolari. Presupun de aici că picioarele ei chiar valorau un milion de dolari.

În clipa asta, ai vrea să vezi altă pereche de picioare de un milion de dolari? Dacă te tragi un pic în spate și te uiți cu atenție la ale tale, vei vedea o pereche de picioare valorând un milion de dolari, câtă vreme reușesc să te ducă de colo-colo. Nu te-ai despărți de ele nici pentru un milion de dolari, corect?

Vezi ce am făcut deja? Ți-am estimat ochii. Valorează un milion. Coloana ta valorează un milion. Picioarele tale valorează un milion – și încă nu am luat în calcul restul corpului tău. Este minunat când începem să analizăm cât de valoroși suntem!

În urmă cu ceva vreme, un tablou de Rembrandt s-a vândut cu aproximativ 50 de milioane de dolari. E o sumă considerabilă, nu? Repet, 50 de milioane de dolari! Și, dacă stai puțin să te gândești, nu este decât niște vopsea pe o pânză, pusă acolo într-un mod foarte special. Cu siguranță, vopseaua nu valorează atât de mult. Cu siguranță, nici pânza nu valorează atât de mult. Cel care a generat un asemenea preț este aranjamentul făcut de artist pe pânză. Nu există nicio îndoială că Rembrandt a fost un geniu, iar tabloul și-a meritat banii datorită creativității lui excepționale, precum și datorită faptului că pictura aceea e unică în lume. Singularitatea i-a dat valoare.

IDENTIFICĂ ȘI FĂ UN INVENTAR AL TALENTELOR ȘI AL

PRICEPERILOR TALE. ÎȚI VEI DA SEAMA CĂ AI O VALOARE IMENSĂ.

Ei bine, prietene, și tu ești unic. Pe această planetă s-au perindat de-a lungul timpului 11 miliarde de oameni, însă nu a existat niciunul care să îți semene perfect. Ești cu adevărat o raritate. Niciodată nu vom ști câți asemenea lui Rembrandt se preumblă pe acest pământ. Adică, oameni care au talentul lui Rembrandt, dar care nu au pus niciodată pensula pe o pânză și niciodată nu s-au apucat de pictat. Cât talent avem și nu e folosit cu adevărat? Nu vom ști în veci. Dar scopul cărții de față este să te convingă să îți recunoști propriile talente și priceperi – iar după ce vei reuși să îți faci atât inventarul fizic, cât și inventarul capacităților tale, îți vei da seama că ai o valoare imensă. Ești un campion înnăscut.

Știința îmi confirmă spusele. Se estimează că, dacă specialiștii ar putea să reproducă un creier uman, măcar aproximativ, ar fi nevoie de o clădire mai mare decât Empire State Building pentru a-l găzdui și ar costa cu mult peste 100 de milioane de dolari. Iar ca să funcționeze, ar fi necesară mai multă electricitate decât pentru un orășel. Și totuși, acest creier fabricat de om, care ar costa peste 100 de milioane de dolari, nu ar putea niciodată să concureze ori să se compare cu cel pe care îl ai tu între urechi.

Oamenii sunt absolut remarcabili – cu adevărat uimitori. Un exemplu simplu: e nevoie de 72 de mușchi pentru a rosti un singur cuvânt. Toți acești mușchi sunt perfect coordonați pentru a rosti un cuvânt. Suntem cu adevărat remarcabili. Imaginea de sine este importantă, iar când începi să faci inventarul, îți dai seama că, da, categoric ești cineva special.

Aș vrea să te gândești la faptul că *Biblia* confirmă faptul că ești unic și special. Ethel Waters a fost cântăreață de jazz și actriță americană. Îmi place la nebunie ce a spus la o cruciadă a lui Billy Graham[7] la Londra, în fața unui public extrem de numeros. Cineva a întrebat-o: „Cum comentezi uimitoarea popularitate a domnului Graham?“ La care Ethel Waters a zâmbit așa cum numai ea putea să o facă și a răspuns: „Dragă, vezi tu, Dumnezeu nu sponsorizează pe nimeni. Dumnezeu nu susține ratații. Dumnezeu nu face gunoaie.“

Îmi plac, de asemenea, vorbele rostite de prietena mea apropiată Mary Crowley înainte de a muri. Era o femeie frumoasă, precum și unul dintre cei mai de succes oameni de afaceri pe care i-am întâlnit vreodată; avea o înțelepciune incredibilă. Cu o sclipire în ochi și cu un surâs pe chip, Mary Crowley a spus: „Dumnezeu a făcut bărbatul, iar după ce s-a uitat un pic la el, și-a zis că poate mai mult decât atât. Așa că a făcut femeia.“ Iar eu nu o contrazic.

Discutând din această perspectivă, să luăm în considerare următorul scenariu. Să presupunem că vine la tine copilul tău și îți zice: „Sunt un nimic, sunt un nimeni. Nu pot face nimic. Nimeni nu mă place. Pur și simplu nu am nicio valoare."

Dacă s-ar întâmpla asta, ai fi extraordinar de încântat. I-ai zice cu entuziasm: „Așa e, dragule, mă bucur că, în sfârșit, ți-ai dat seama că ești un ratat. Ești un nimic. Ești un nimeni." Știu că exact așa ai simți, nu?

Sau ți s-ar frânge inima?

Mă întreb cum se simte Dumnezeu când noi spunem: „Doamne, să recunoaștem, ai dat-o în bară. Ai făcut o greșeală. Sunt un ratat."

Nu mi-aș permite așa ceva, dar aș putea să îți enumăr oricâte versete din *Biblie* care spun că te afli într-o zonă periculoasă când te critici pe tine însuți. Îl critici pe Creatorul tău, de vreme ce critici lucrarea pe care a făcut-o atunci când te-a creat.

Pasul 3. *Dacă vrei să îți construiești o bună imagine de sine, trebuie să te aranjezi, să te îmbraci bine și să avansezi.* După ce merge la coafor, soția mea se întoarce acasă foarte mândră. Nu am reușit niciodată să înțeleg de ce e atât de important pentru femei să își aranjeze câteva șuvițe de păr, dar îți garantez că le schimbă semnificativ. Treaba asta are un impact considerabil asupra imaginii de sine.

Interesant este că, atunci când te aranjezi și te îmbraci frumos, vei avansa, deoarece performanța ta este categoric legată de imaginea pe care o ai despre tine însuți. Indiferent că ești bărbat sau femeie, dacă te simți un om atrăgător, dacă ești bine îmbrăcat, încrederea îți sporește. Nimic mai firesc.

Am discutat cu multe cadre didactice, iar acestea mi-au relatat că, în ziua în care la școală se fac fotografii, comportamentul elevilor este infinit mai bun decât într-o zi obișnuită. Copiii vin îmbrăcați frumos. Se comportă impecabil, iar performanța lor în ziua respectivă e net superioară zilelor obișnuite.

FELUL CUM TE ÎMBRACI ÎȚI INFLUENȚEAZĂ CONSIDERABIL ATITUDINEA ȘI ÎNCREDEREA ÎN SINE.

În urmă cu mulți ani, în unele comitate din Statele Unite se organiza evenimentul numit Sadie Hawkins Day. În acea zi, potrivit obiceiului, elevii se duceau la școală îmbrăcați în haine ponosite. După o vreme, evenimentul a fost sistat, din cauză că în ziua respectivă copiii aveau o atitudine absolut îngrozitoare. Se comportau

distructiv, făceau scandal și întotdeauna lucrurile scăpau de sub control.

Felul cum te îmbraci îți influențează considerabil atitudinea și încrederea în sine. Nu poți merge către succes dacă porți costumul eșecului. Modul în care te îmbraci chiar contează. Acum, nu vorbesc neapărat despre a investi o mulțime de bani. Vorbesc despre a avea haine curate, îngrijite și a te descurca cum poți mai bine cu ceea ce ai. Așadar, pasul al treilea pentru a-ți construi o imagine de sine sănătoasă: îmbracă-te frumos și ai grijă de înfățișarea ta.

Nu am reușit niciodată să înțeleg bărbații și femeile, soții și soțiile care zilnic se îmbracă foarte dichisit și se aranjează pentru a arăta cât mai bine la serviciu și în fața asociaților, iar în weekend se lasă pe tânjală și arată șleampăt. Nu se îmbracă drăguț și nu se aranjează pentru partener sau parteneră, care este, de fapt, cea mai importantă persoană din viața lor. Poate că acesta este unul dintre motivele pentru care familiile americane se confruntă cu o serie de probleme spinoase.

Pasul 4. *Dacă vrei cu adevărat să îți construiești o imagine de sine sănătoasă, trebuie să citești* romanele lui Horatio Alger. Trebuie să citești despre Mary Crowley și activitatea sa. Trebuie să citești despre Ross Perot și faptele lui. Trebuie să citești despre Mary Kay Ash, despre Roger Staubach, despre Eartha White.

Povestea Earthei White este una dintre preferatele mele. A apărut în *Reader's Digest* în luna decembrie a anului 1974, dacă îmi amintesc bine. A trecut multă vreme de atunci. Eartha era fiica unui fost sclav. Fusese crescută în Jacksonville, Florida, într-o perioadă în care țara noastră, în general, și zona sudică, în special, avea grave probleme cu prejudecățile. Încă nu au dispărut cu totul, dar, la acea vreme, Sudul era plin ochi de prejudecăți.

Cu toate acestea, Eartha a reușit să câștige milioane de dolari chiar și în asemenea circumstanțe și a dat fiecare ban obținut pentru a sprijini cauza în care credea – în esență, cauza poporului ei. Nu poți citi acea poveste fără să te miște. După ce o vei parcurge, îți vei spune: „Dacă ea a putut să facă asta, atunci pot și eu." Chiar va face minuni pentru tine.

CITEȘTE POVEȘTILE OAMENILOR DE SUCCES ȘI IDENTIFICĂ-TE CU EI.

Citește povestea lui Mamie McCullough, doamna supranumită „I Can", care, copil fiind, a întâmpinat numeroase adversități. Vei afla că a fost abuzată, că provenea dintr-o familie lipsită de posibilități materiale, că se confrunta cu dificultăți incredibile. Și totuși, a reușit să le depășească pe toate cu succes și a devenit mai puternică în urma acestor

încercări. După ce vei citi despre Mamie McCullough, îți vei spune: „Dacă ea a putut să facă asta, atunci pot și eu.“ Așadar, citește poveștile oamenilor de succes și identifică-te cu ei.

Pasul 5. *Ascultă speakeri, profesori și preoți care construiesc ceva și care îi încurajează pe oameni.* Ascultă prelegeri sau citește cărți scrise de Paul Harvey ori de Bobbie Gee – aceasta din urmă este una dintre cele mai remarcabile femei pe care le-am cunoscut. Vorbeam amândoi la aceleași evenimente cam de 12 ori pe an. La numai 13 ani, Bobbie crescuse până la înălțimea de peste 1,80 metri. Îți poți imagina ce efect a avut asta asupra ei, din perspectiva relațiilor cu colegii de clasă. Posedând un simț al umorului extraordinar, se amuză când povestește că mergea la petreceri, iar băieții cu care dansa stăteau cu nasul în buricul ei. Este într-adevăr foarte înaltă, dar atunci când vorbești cu ea, atunci când asculți ce are de zis, îți dai seama că este o doamnă a cărei imagine de sine se află la locul potrivit.

Te încurajez să citești cărțile lui Norman Vincent Peale, W.A. Criswell, Denis Waitley, Mamie McCullough și Robert Schuller. Ascultă-i pe aceia care scot la iveală tot ce este mai bun în oameni.

Pasul 6. *Înaintează lent, cu pași mici.* Mulți oameni eșuează din cauză că încearcă să meargă prea repede, făcând pași prea mari. Atunci când un atlet care participă la proba săriturii în înălțime urmează să evolueze și

știe că poate sări peste un obstacol de 1,80 metri, nu își pune ștacheta atât de sus de prima dată. Fixează ștacheta cam la 1,20 metri, face întâi câteva sărituri ușoare, de încălzire și abia apoi, treptat, începe să o ridice.

Asemănător, nu treci de la înmulțirea 2 × 2 direct la geometrie analitică sau la algebră. Dacă nu te pricepi să coci decât biscuiți cu fulgi de ovăz, nu te apuci imediat de gătit o prăjitură atât de complicată precum Baked Alaska. Există pași intermediari pe care trebuie să îi faci, iar asta îți îmbunătățește categoric încrederea în sine.

Când lucram în domeniul vânzărilor directe, trebuia să comercializez accesorii de bucătărie. Uneori, oamenii din vânzări întâmpină mari dificultăți. La un moment dat, setul pentru gătit pe care trebuia să îl vând era destul de scump. Aveam un dispozitiv pentru salată, care venea la pachet cu setul pentru gătit, iar în zilele acelea costa 19,95 dolari. Atunci când unul dintre colegii noștri nu se descurca, îi luam setul pentru gătit și îi lăsam doar dispozitivul pentru salată, trimițându-l să îl vândă numai pe acela.

Acum, oamenii își dădeau seama că s-ar fi putut să nu facă o vânzare de 150 de dolari, dar pentru că vânzarea dispozitivului de 20 de dolari era atât de ușoară, plecau pe teren foarte încrezători: „Da, știu că pot vinde asta!“ Ei bine, oricine poate vinde un articol de 20 de dolari, așa că, după ce făceau mai multe vânzări de felul acesta, reveneau la

sediu plini de încredere și optimism. Atunci le dădeam înapoi setul pentru gătit, iar ei se întorceau pe teren și izbuteau să îl vândă. Uneori, e bine să urmezi calea ușoară. După ce imaginea ți se schimbă, poți evolua mai bine.

În Calhoun High School, liceul din Port Lavaca, atletul care executa sărituri în înălțime a reușit să sară cu 10 centimetri mai mult decât reușise vreodată, după ce a urmat cursul „I Can". Literalmente, el putea acum să se vizualizeze ca fiind campion. Iar atletul de la proba săriturii cu prăjina a izbutit să stabilească un nou record național în rândul liceenilor și a declarat că performanța sa a fost rezultatul direct al îmbunătățirii propriei imagini.

Pasul 7. *Pentru a-ți construi o bună imagine de sine, trebuie să aduni laolaltă un zâmbet, o strângere de mână fermă și un mănunchi de complimente*. Este uimitor cât de mult poate conta un zâmbet, atât pentru tine, cât și pentru ceilalți. Este o micuță linie curbă ce îndreaptă o mulțime de lucruri, iar dacă vezi pe cineva căruia îi lipsește zâmbetul, înseamnă că e terminat – așa că oferă-i-l pe al tău. Oferind un zâmbet, chiar poți face multe lucruri pentru altcineva.

O STRÂNGERE DE MÂNĂ VIGUROASĂ ȘI FERMĂ ESTE ESENȚIALĂ

PENTRU DEZVOLTAREA UNEI PERSONALITĂȚI VIGUROASE ȘI FERME.

Totodată, modul de a strânge mâna cuiva este foarte important. Sunt unele persoane care îți oferă o mână bleagă ca un pește mort atunci când urmează să dați noroc, iar asta îți dă o senzație neplăcută. Altele doar întind mâna și tu o apuci ca pe un soi de manivelă pe care trebuie să o ridici și să o cobori. Mai sunt și acei oameni ce te supun la un test de forță. O strângere de mână viguroasă și fermă este esențială pentru dezvoltarea unei personalități viguroase și ferme.

Așadar, aici vorbesc despre dezvoltarea personalității. Personalitatea reprezintă lista completă a caracteristicilor pe care le ai. Reunește toate calitățile tale. Acestea sunt elementele care compun personalitatea. Faptul că alții te acceptă îți îmbunătățește imaginea de sine.

Învață-i asta de când sunt mici. De fiecare dată când întâlnesc un tinerel, dau mâna cu el și, dacă nu îmi răspunde cu strângerea corespunzătoare, îi zic: „Nu, fiule, un pic mai mult. Strânge puțin mai tare. Într-o bună zi, îți vei căuta de lucru, iar modul în care dai mâna cu potențialul angajator va juca un rol important în obținerea sau nu a acelui job.“

Zâmbește-le oamenilor, tineri sau bătrâni. Privește-i drept în ochi, strânge-le mâna cu fermitate, iar dacă te acceptă, asta te ajută și pe tine să te accepți! Imaginea proprie va avea doar de câștigat.

Pasul 8. *Pentru a-ți construi o imagine de sine sănătoasă, termină ce ai început*. Te rog, termină-ți treaba! Unul dintre semnele unei proaste imagini de sine le manifestă o persoană care nu termină de citit cartea începută ori nu își finalizează raportul, o persoană care nu isprăvește tunsul ierbii, vopsitul gardului sau curățatul camerei. Nu pare să termine nimic, niciodată. Să îți spun ce se întâmplă dacă *tu* termini aceste lucruri: oamenii vor spune cuvinte frumoase la adresa ta. Îți vor face complimente, iar asta îți va da o senzație de bine. Realizarea de sine presupune complimente. Presupune, de asemenea, laude și poate însemna și o mărire de salariu sau o promovare.

REALIZAREA DE SINE PRESUPUNE COMPLIMENTE.

Mă număr printre norocoșii care au fost crescuți de o doamnă remarcabilă – mama avea o credință nestrămutată, era extrem de muncitoare și, pentru a ne învăța, folosea mici predici bine tâlcuite. Una dintre favoritele ei era următoarea. Cred că am auzit-o de 17 000 de ori. Mi-o voi aminti

veșnic. Dacă m-ai trezi la 3 noaptea și m-ai întreba: „Zig, ce-ți zicea adesea mama ta?“, ți-aș răspunde ad litteram: „Odată începută o treabă, nu te oprești până când nu e terminată. Fie treaba măruntă sau importantă, ori o faci bine, ori n-o faci deloc“.

Sunt de părere că, dacă îl vom transmite copiilor noștri, acest mesaj le va insufla un simț al responsabilității de a duce la bun sfârșit lucrul început. Îi va ajuta să câștige acceptare și, în mod sigur, le va îmbunătăți imaginea de sine, precum și imaginea pe care o au ceilalți despre ei.

Pasul 9. *Fă ceva pentru un altul.* David Dunn a scris o cărticică superbă, intitulată *Try Giving Yourself Away*. În timp ce parcurgeam volumul cu pricina, o prietenă mi-a trimis un mesaj, spunându-mi că a înțeles perfect conceptul: „Fă ceva pentru un om care nu poate face nimic în schimb pentru tine. Nu există niciun alt gest care să îți dea o satisfacție mai mare.“

Vizitează un deținut, citește o carte cu voce tare și înregistrează-te pentru a-i oferi caseta unei persoane care nu vede. Să te pui în serviciul oamenilor le poate fi realmente de ajutor. Du-te și vizitează pe cineva internat în spital. Du-i cuiva o prăjitură. Mergi și ascultă-l pe un vârstnic.

Jan McBarron, pe care am menționat-o la începutul acestui capitol, a luat hotărârea de a-i învăța pe cei cu analfabetism funcțional să citească. Se întâlnește pe rând cu câte un

adult și îl învață să citească, iar atunci când termină procesul, spune: „Este lucrul cel mai emoționant și cel mai plin de satisfacții cu putință! Să vezi expresia speranței aprinzându-se și expresia încântării că acum știe ce scrie în ziare, că acum poate înțelege cu adevărat lucrurile pe care nu le înțelegea înainte – ei bine, asta te face să te simți minunat!“ Ajutorul acordat altora aduce mari beneficii imaginii de sine.

AJUTORUL ACORDAT ALTORA ADUCE MARI BENEFICII IMAGINII DE SINE.

Charles Dickens a afirmat un lucru cu care se poate identifica chiar și o persoană a cărei imagine de sine e teribil de proastă. Iată ce a spus marele scriitor: „Nimeni nu este inutil în această lume, dacă reușește să ușureze povara altcuiva.“

Pasul 10. *Fii un om care știe să renunțe*. Lasă-te de fumat. Renunță la băutură. Nu mai înjura. Renunță să te mai enervezi. Renunță la mâncatul excesiv. Când preiei conducerea și pui punct unui obicei distructiv, se întâmplă ceva minunat în ceea ce privește imaginea ta. Atunci când am reușit să slăbesc 17 kilograme, faptul că am preluat controlul în acea etapă a vieții mele a avut o

contribuție majoră la ameliorarea imaginii pe care o aveam despre propria persoană.

În decembrie 1987, m-am lovit la spate. Nu a fost ceva grav. Medicul a zis: „N-ai voie să alergi și să faci alte câteva activități timp de două luni.“ În următoarele două luni, m-am îngrășat patru kilograme. Vezi tu, corpul meu reține cu drag înghețata. Au trecut cele două luni, iar săptămâna trecută m-am apucat din nou de jogging și am scăpat de jumătate dintre kilogramele în plus. Voi continua și desigur că voi scăpa și de restul.

CONTEAZĂ ENORM SĂ RENUNȚI LA OBICEIURILE PROASTE.

Ți-o garantez, contează enorm să renunți la obiceiurile proaste. Asta îți dă un sentiment de putere, de împlinire. Dacă aveai o fire violentă și ai reușit să o controlezi, impresia ta despre tine va fi considerabil mai bună. Dacă aveai un obicei distructiv și ai reușit să îl controlezi, categoric că un astfel de lucru va însemna mult pentru imaginea de sine. Renunță, te rog, la toate acele năravuri!

Pasul 11. *Fă pace cu dușmanii*. De fapt, și mai bine, *întrece-ți dușmanii*. Cum să faci asta? Unul dintre motivele pentru care iubesc *Biblia* este acela că îmi oferă sfaturi practice. Nu înțeleg cum poate cineva să pretindă că este

educat câtă vreme refuză să citească cea mai bine vândută carte a tuturor timpurilor!

Pentru aceia care nu reușesc să înțeleagă limbajul din versiunea King James[8], astăzi sunt disponibile multe alte versiuni ale *Bibliei*, scrise pentru cititori de toate nivelurile. Limbajul este atât de clar și de simplu, încât nu ai cum să nu înțelegi adevărul și înțelepciunea cuprinse în carte.

Să-ți explic de ce consider că *Biblia* este utilă. Atunci când Iisus umbla pe acest pământ, le-a spus un lucru neobișnuit oamenilor din preajma Sa: „Oricui vrea să se judece cu tine și să-ți ia haina, lasă-i și cămașa. Dacă te silește cineva să mergi cu el o milă de loc, mergi cu el două“ (Matei, 5:40–41).

Acum, permite-mi să îți înfățișez circumstanțele. Țara Israel se afla sub stăpânirea Imperiului Roman. Conform legilor imperiale, cetățenii din acea provincie erau obligați să îi găzduiască pe soldații romani timp de un an. Dacă un soldat roman zicea: „Cară armura asta o milă“, ei erau obligați prin lege să se supună. Atunci când soldatul poruncea: „Car-o o milă“, Iisus i-a îndemnat pe oameni ca, la sfârșitul acelei mile, să o care încă o milă în loc să o trântească la pământ, așa cum făceau de obicei. Și nu să o care pur și simplu. În timp ce fac asta, să stea de vorbă cu soldații. Să afle de unde sunt. Să se apropie de aceștia. Să îi întrebe despre familiile lor. Ei bine, când soldații romani au văzut o asemenea

atitudine, s-a întâmplat ceva uimitor. Atunci când s-a răspândit pretutindeni în Imperiul Roman, creștinismul a fost propovăduit chiar de către soldații romani.

Prietene, poți avea tot ce îți dorești în viață, dacă ajuți suficiente persoane să obțină ceea ce își doresc. Fă pace cu dușmanii tăi. Întrece-i pe dușmanii tăi. Nu te mulțumi să fiți chit. Împrietenește-te cu ei. Parcurge acea milă suplimentară.

CAPITOLUL 6

Un stil de viață sănătos pentru imaginea de sine

Voi continua enumerarea celor 24 de pași necesari pentru a dobândi o imagine de sine sănătoasă. Te încurajez ca, pe măsură ce îi parcurgi, să îi integrezi în stilul tău de viață.

Pasul 12. *Alege-ți cu grijă prietenii și asociații.* De mulți ani, mă îngrijorează profund soarta războiului împotriva drogurilor. Am observat că putem prezice cu o acuratețe infailibilă cine anume va ajunge să intre în contact cu drogurile. Copiii ajung să intre în contact cu ele într-o măsură direct proporțională cu numărul situațiilor în care li se ivește ocazia. Dacă se însoțesc cu tineri care consumă droguri, riscurile ca și ei să ajungă dependenți cresc de la o zi la alta. Suntem

influențați de oamenii din jurul nostru. Dacă vorbim despre oameni buni, atunci ei vor avea o influență pozitivă; dacă sunt răi, vor avea o influență negativă asupra noastră.

Pentru a sublinia acest fapt, iată un exemplu. În Illinois, la Belleville Township High School West, se oferea un premiu numit High News Citizenship Award. În fiecare an, erau 11 câștigători. Acum câțiva ani, patru dintre cei 11 câștigători făceau parte dintr-un grup format din 11 adolescenți. De când intraseră în liceu, cei 11 elevi urmau aceleași cursuri, se duceau la școală împreună, își petreceau weekendurile împreună – pe scurt, fuseseră de nedespărțit în toată acea perioadă. Toți cei 11 au ajuns în finala concursului, iar patru dintre elevii de la liceul respectiv care au luat premiul făceau parte din același grup. Persoanele cu care te asociezi *chiar* contează.

Pasul 13. *Pentru a-ți construi o bună imagine de sine, fă o listă a calităților tale.* Este un fapt dovedit că poți să fii la fel de cinstit, la fel de entuziast, la fel de conștiincios, la fel de responsabil, la fel de credibil, la fel de silitor, la fel de prietenos, la fel de... – iar de aici continuă singur lista – ca oricine altcineva de pe această planetă.

Asta îmi amintește de povestea lui Jan McBarron, pe care am început să o relatez mai devreme. Când Jan a hotărât să adopte un stil de viață sănătos pentru imaginea de sine, inițial nu a reușit să scrie nimic pe lista propriilor calități. De aici îți poți da seama la

ce nivel se afla imaginea ei în acel moment... Dar să sperăm că tu ai multe calități de trecut pe listă, însușiri care te fac să fii o persoană foarte specială, o persoană unică. În caz contrar, ei bine, nu îți pierde nădejdea că vor apărea în viitor.

Ca să fiu corect, ar trebui să spun și restul poveștii lui Jan. La vremea când a început să citească din cartea mea *Pe culmile succesului*, lucra de șase ani ca asistentă medicală. Cântărea mult peste 90 de kilograme. Era o fumătoare înrăită. Și a decis că vrea mai mult de la viață.

Într-o zi, eram la o conferință în Atlanta, Georgia, și mă apropiam de finalul sesiunii de autografe. Am observat că o doamnă și soțul ei stăteau în preajmă, așteptând răbdători. Când am terminat, ea a venit la mine și s-a prezentat: „Sunt Jan McBarron. Sunt cea care v-a scris acea scrisoare." Puțin uimit, i-am răspuns: „O, da, Jan. Mă bucur mult să te văd." Și a continuat: „Când v-am scris, tocmai hotărâsem că viața are mai multe să-mi ofere. Iar acum sunt încântată să mă pot prezenta: doamna doctor Jan McBarron."

Simțindu-se motivată, a urmat cursurile facultății de medicină. A fost singura asistentă medicală de acolo, în toți cei patru ani de studii. Aproape nicio asistentă medicală nu are hotărârea de a merge mai departe, înscriindu-se la facultate. Cazul lui Jan este rar întâlnit. Pentru a se putea întreține, a lucrat ca asistentă în spital, cu

normă întreagă, făcând doar ture de noapte. În momentul scrierii acestei cărți, Jan McBarron este una dintre cele patru femei din Statele Unite recunoscute ca specialiste în chirurgie bariatrică, procedură efectuată în vederea pierderii în greutate. Este zveltă. Nu mai fumează. A redus cu aproape 90% cantitatea de alcool consumată. Participă la maratoane. Îi învață să citească pe cei cu analfabetism funcțional. În fiecare lună, citește cel puțin o carte bună, optimistă privind dezvoltarea personală.

Face lucruri care, pentru ea, sunt absolut incredibile. Sunt lucrurile despre care am discutat pe întreg parcursul cărții de față. Acum, nu știu ce efect are asta asupra ta, dar mie îmi arată că oricine reușește să facă un asemenea progres ne poate servi tuturor ca sursă de inspirație în viață.

Pasul 14. *Alcătuiește o listă a victoriilor înregistrate de tine în trecut.* Jan mi-a mai relatat că, atunci când a început călătoria către un stil de viață sănătos pentru imaginea de sine, succesele la care s-a gândit erau atât de puține, încât a trecut pe listă lucruri precum „am învățat să citesc“ sau „m-am deprins să merg la școală“. Dar apoi a precizat: „Pe măsură ce mă implicam mai tare, puteam să adaug pe listă mai multe realizări, tot mai multe, mereu mai multe.“

Gândește-te la toate lucrurile pe care le-ai făcut de-a lungul vieții și de care ești mândru. Sunt șanse mari să existe un număr considerabil de lucruri ce merită trecute pe

listă. Ai absolvit un curs considerat de oameni ca fiind extrem de dificil. Ai încheiat o vânzare la care părea să nu ai nicio șansă. Ai vindecat o relație ce părea imposibil de vindecat. Alcătuiește o listă cu toate lucrurile bune pe care le-ai făcut și, după ce ai schițat lista, revizuiește-o frecvent.

Pasul 15. *Învață să te îndrăgostești de citit.* Doamna doctor Alice C. Blair era administratoare la Chicago District 13 Manierre Elementary School, o instituție de învățământ amplasată într-un cartier defavorizat. Când a preluat școala, numai trei dintre cei 800 de elevi aveau cunoștințe în privința cititului corespunzătoare nivelului clasei în care se aflau. Trei ani mai târziu, peste 50% dintre elevi puteau să citească la nivelul clasei lor. Progresul a continuat. Doamna doctor Blair a făcut remarca: „Din păcate, 90% dintre delincvenții adolescenți de sex masculin citesc sub nivelul clasei a treia."

Sunt convins că, în Statele Unite, sistemul public de educație și guvernanții nu vor rezolva niciodată problema analfabetismului. Cred că depinde de indivizi ca tine și ca mine, precum și de mediul privat să găsim o cale de a începe să îi învățăm pe oameni să citească cu adevărat.

Ce risipă tragică de resurse în societatea noastră că lăsăm atât de mulți oameni să ne scape printre degete! Nu există nimic care să îți ofere o satisfacție la fel de mare precum să-i înveți pe cei cu analfabetism funcțional

să citească, iar apoi să-i înveți să se îndrăgostească de citit.

Pasul 16. *Intră în formă.* Mi se pare uimitor cât de bine te simți atunci când ești într-o formă fizică bună. Există o carte superbă, scrisă de Peter Strudwick și intitulată *Come Run with Me*. Este mult mai mult decât o carte despre sport. Peter Strudwick s-a născut aproape fără picioare. Mama lui se îmbolnăvise de rubeolă când era însărcinată, fapt ce a cauzat malformația băiatului. Peter nu avea decât niște cioturi pe care să fugă, dar a alergat astfel peste 32 000 de kilometri. A terminat de trei ori maratonul Pikes Peak. Nu a câștigat niciodată o cursă, dar nici nu a pierdut vreuna. Simplul fapt că aleargă și că trece mereu linia de finiș spune multe despre ce înseamnă să fii cu adevărat un învingător. Intră și tu în formă. Asta face minuni pentru imaginea de sine.

Pasul 17. *Învață bunele maniere.* John T. Molloy, autorul cărții *Dress for Success*, spune că 30% dintre managerii care participă la interviuri pentru a căpăta o poziție de conducere, interviuri susținute în cadrul unei cine, sunt refuzați din cauză că au proaste maniere. Nu știu să țină în mână furculița și cuțitul. Nu știu ce au de făcut cu linguriță după ce își pun zahăr în ceai. Nu știu unde să-și așeze șervetul. Nu au idee despre astfel de reguli. Dacă nu cunoști bunele maniere ori dacă nu le cunosc copiii tăi, te încurajez să le înveți și să-i înveți și pe cei mici. Sau să îi înscrii la un curs unde să li se predea aceste lucruri. Crede-mă, contează enorm.

Pasul 18. *Folosește-ți imaginația*. Desenează persoana care dorești să ajungi. Gândește-te la modele de urmat, alege un om pe care îl admiri și folosește-ți imaginația. Vizualizează cum ai arăta dacă ai avea toate calitățile persoanei căreia dorești să îi semeni.

Acum mulți ani, în Brooklyn, un ghid turistic însoțea un grup de copii la un muzeu. Chiar la intrarea în muzeu, au văzut statuia unui atlet grec. Atunci când o priveau, oamenii presupuneau că e doar rodul imaginației unui artist. Însă ghidul le-a explicat celor mici din grup că, în vremurile de demult, artiștii foloseau ca model un om în carne și oase, iar statuia era, de fapt, o replică, un duplicat, o reproducere a unui atlet real.

Un băiat slăbuț, pe nume Angelo Siciliano, a fost intrigat de informația cu pricina. L-a întrebat pe ghid: „Vreți să spuneți că un om chiar poate să arate așa?“ Era un copilaș pipernicit, care se uita la statuia unui sportiv foarte musculos. Ghidul i-a răspuns: „Da, exact. Un model, un bărbat viu, a pozat pentru artistul care a realizat statuia.“

Ei bine, au continuat turul, iar mai târziu și-au dat seama că Angelo dispăruse. S-au întors la statuie și l-au găsit înțepenit acolo. Era încă uluit de musculatura, de aspectul fizic al individului de pe soclu. Curând, a început să le scrie companiilor specializate în culturism, întrebându-le ce echipament ar fi necesar pentru dezvoltarea mușchilor. Dar Angelo nu

avea niciun ban, iar dispozitivele acelea erau foarte scumpe.

Însă el era hotărât să facă ceva în privința corpului său și a continuat să se gândească la atletul acela. Exact așa își dorea să arate.

A pus la punct un program fizic cunoscut sub denumirea de efort dinamic, iar mușchii lui au început să se dezvolte. Într-o zi, se afla cu prietenii săi pe terasa unui bloc și se jucau. Toți copiii își scoseseră tricourile. Acolo sus exista și o statuie. În timp ce se jucau, unul dintre băieți a strigat: „Hei, uitați-vă la Angelo și apoi la statuie. Angelo arată exact ca Atlas!"

Vorbesc, firește, despre celebrul Charles Atlas, născut sub numele Angelo Siciliano. A fost descris de mulți ca fiind posesorul celui mai frumos trup, cu forme perfecte, de la atleții antici greci încoace. În imaginația lui, așa îi văzuse copilul de odinioară.

Pasul 19. Pentru a-ți consolida imaginea de sine, revin la una dintre cauzele unei proaste imagini de sine, doar că de această dată apelez la altă formulare: *evită pornografia*. Evită să te uiți la telenovele ori la emisiuni și filme deocheate. Evită să citești horoscoape. Toate acestea au un impact dăunător asupra minții tale. Vreau să fii cât se poate de conștient de ceea ce se petrece în mintea ta frumoasă de fiecare dată când începi să citești o carte sau o revistă ori să te uiți la televizor, la un videoclip sau la un film. Vreau ca, atunci, să te întrebi: „Oare această lectură

sau această vizionare va contribui la starea mea de bine? Mă va înălța sau mă va doborî?“ Dacă îți dai seama că nu va fi ceva sănătos, zvârle cât colo cartea sau revista, închide televizorul sau ieși din sala de cinema. O spun spre binele tău.

Pasul 20. *Învață din ratările de succes.* Profesorul de muzică îi repeta întruna lui Enrico Caruso faptul că nu are suficientă voce pentru a deveni cântăreț de operă. De fiecare dată când încerca să atingă notele înalte, vocea îl trăda. Mereu auzea în jur: „Nu vei ajunge niciodată solist.“ Ulterior, Caruso a devenit un tenor dramatic de anvergură mondială. Până la vârsta de 10 ani, Thomas Edison a fost considerat un prostănac. Atât strălucitul om de știință Albert Einstein, cât și inginerul aerospațial Wernher von Braun au picat examene de matematică pe vremea când erau elevi.

Fără îndoială, cel mai mare ratat al secolului trecut a fost Hank Aaron, jucătorul de baseball. Aaron a dat greș de peste 1 400 de ori, dar cei mai mulți oameni nu îl consideră un ratat. Corect? Fiindcă a reușit 755 de home run-uri și a fost, timp de mulți ani, deținătorul recordului absolut, după ce a doborât recordul lui Babe Ruth. Cu toate acestea, adevărul este că a înregistrat peste 1 400 de eșecuri.

Majoritatea fanilor fotbalului american nu se gândesc la Terry Bradshaw ca la întruparea unui eșec, deoarece a condus echipa Pittsbugh Steelers la patru finale în Super

Bowl și le-a câștigat pe toate patru. Și totuși, în momentul în care scriu rândurile de față, Terry Bradshaw are la activ mai multe pase incomplete decât 99,9% dintre toți jucătorii care au practicat vreodată acest sport. Iar cei mai mulți fani îl consideră erou pe Roger Staubach – băiatul bun, „americanul suprem“. Staubach a finalizat nenumărate pase, dar adevărul este că și el a contabilizat mai multe pase incomplete decât 99% dintre toți jucătorii care au practicat vreodată acest sport.

POȚI ÎNVĂȚA MULTE DIN RATĂRILE DE SUCCES.

Poți învăța multe din ratările de succes. Diferența dintre o vedetă și un anonim este că vedeta este un anonim care a perseverat. Așadar, persevereazǎ, prietene! Asta te îndemn să faci.

Pasul 21. *Urmează un curs de public speaking*. Asta va face lucruri benefice pentru imaginea de sine mai mult și mai repede decât orice altceva. În revista *Reader's Digest* se subliniază că vorbitul în public este cea mai mare teamă a americanilor. Într-adevăr, e firesc să te simți inconfortabil când te adresezi unei largi audiențe. Dar permite-mi să îți spun ceva: nimic nu îți va îmbunătăți imaginea de sine mai rapid decât un curs de public speaking. Contactează Toastmasters[9]. Înscrie-te la un curs ce te va ajuta să te ridici în picioare și să te exprimi

fluent într-o aulă universitară, într-o biserică, în cadrul activităților comunității sau într-un club profesional. Nu ezita, fiindcă asta te va ajuta enorm.

Pasul 22. *Dacă ai nevoie, cere ajutor.* Nu știu de ce, dar în societatea noastră mai credem și azi că există un mister adânc și întunecat, mai credem că este un pic ciudat și un pic greșit să recunoaștem că avem unele probleme pe care nu le putem gestiona singuri. În multe cazuri, suntem reticenți când vine vorba de a merge la un consilier, la cineva care are aptitudinile și pregătirea necesare pentru a ne indica o direcție, pentru a ne îndruma. Dacă ai nevoie de ajutor, cere-l. Este uimitor ce poate face pentru tine. Dacă ți-ai rupe piciorul, nu ai ezita nicio clipă să îți suni medicul, așa-i? Există anumite lucruri în mintea noastră ce se pot defecta sau se pot rătăci. Când se întâmplă asta, cere ajutor.

Pasul 23. Pentru a-ți îmbunătăți imaginea de sine, *privește-te în ochi.* Uită-te în oglindă și spune-ți că ești un individ sincer, foarte inteligent, foarte motivat, foarte entuziast, că ești o persoană demnă de încredere – du-te direct la lista calităților tale. Unii oameni nici nu se pot privi în ochi pe sine. Când te privești în ochi, faci un prim pas. Al doilea pas constă în a învăța să îi privești în ochi pe copii. Ei nu sunt amenințători. Mai târziu, poți avansa la cercul de prieteni, învățând să îl privești în ochi pe fiecare. De ce este important? Prietene, este extrem de important, fiindcă ai auzit de 10 000 de ori:

„Nu te încrede în nimeni care nu te privește în ochi."

Și totuși, cei mai mari escroci pe care i-am întâlnit vreodată puteau privi fix în ochi pe cineva în timp ce îi furau portofelul. În realitate, faptul că o persoană te privește în ochi nu are nicio legătură cu onestitatea sa, dar percepția publică tocmai asta este. Așadar, dacă vrei să fii acceptat, dacă vrei să îți faci mai ușor prieteni, privește-i pe oameni în ochi. Vei câștiga prieteni și vei câștiga acceptare – iar asta aduce mari beneficii imaginii de sine.

Mulți ezită să îi privească în ochi pe semenii lor deoarece se tem să stabilească orice fel de relație cu ei. Desigur, nu vorbesc aici despre flirturi. Vorbesc despre a privi pe cineva în ochi așa cum o facem în interacțiunile obișnuite din viața de zi cu zi.

Înainte de a ieși din casă în fiecare dimineață, așază-te în fața oglinzii și spune-ți: „Nu uita niciodată, (numele tău), că Dumnezeu te iubește, după cum și eu te iubesc." Va însemna mult pentru imaginea pe care o vezi în oglindă.

Pasul 24. *Schimbă-ți aspectul fizic, dacă simți nevoia.* Când fiica noastră cea mică avea cam 17 ani, am fost surprins să o aud spunându-ne într-o zi, mie și mamei sale: „Îmi fac griji din cauza urechilor mele." Ei bine, eu credeam că fiica mea este foarte frumoasă, cum sunt și celelalte două fiice ale noastre, cum e și soția mea. Când m-am

uitat din nou la această fată dragă, am văzut-o ca fiind aproape perfectă. Nu-i remarcasem niciodată urechile. A continuat: „Tati, n-ai observat că mereu îmi țin părul peste urechi?“ I-am răspuns: „Nu... Mă tem că n-am observat. Credeam că totul e OK.“ „Uite, tati, urechile mele ies în afară“, mi-a arătat ea, la care eu am zis instantaneu: „Scumpo, se rezolvă, e foarte ușor!“

Și am mers la un chirurg plastician. A fost o operație simplă. N-am zis ieftină, am zis simplă. Iar dacă o vezi azi pe fiica mea cea mică, îți garantez că are părul aranjat astfel încât să i se vadă urechile. Este uimitor cum i-a influențat asta imaginea de sine.

Te încurajez ca, dacă poți face astăzi ceva care să îți îmbunătățească imaginea de sine, să o faci neapărat!

Rezumat

Toți acești pași au fost concepuți pentru a te ajuta *să te accepți pe tine însuți*. Când vei reuși, nu va mai fi o chestiune de viață sau de moarte să fii acceptat de alții. În acel moment, nu numai că vei fi acceptat, dar oamenii te vor și căuta.

ACCEPTĂ-TE PE TINE ÎNSUȚI ȘI AI CREDINȚA CĂ POȚI FI CAMPION,

INDIFERENT CE ÎȚI PROPUI SĂ FACI.

Japonezii cresc un copac deosebit, numit bonsai. Este mic – de obicei, are o înălțime de 45, 50 sau 60 de centimetri. Este un copac complet dezvoltat, dar într-o versiune miniaturală. În solul bogat al Californiei crește un alt copac – arborele sequoia uriaș. A fost supranumit Generalul Sherman. Ajunge la aproape 85 de metri înălțime și are un diametru, la nivelul solului, de peste 10 metri. Matematicienii au calculat că, dacă ar fi să taie un astfel de copac, ar rezulta suficient lemn pentru a construi 35 de case cu cinci camere. Și mai interesant este că, la un moment dat, bonsaiul și Generalul Sherman aveau aceleași dimensiuni. La vremea când era doar o sămânță, fiecare dintre ei cântărea mai puțin de 10 grame.

Atunci când a răsărit, bonsaiul a fost extras din pământ și i-au fost legate parțial rădăcinile pivotante, devenind astfel un copac în miniatură. Frumos, perfect dezvoltat, dar o miniatură. Creșterea lui a fost împiedicată. Generalul Sherman s-a implantat în pământul fertil din California. A fost hrănit de ploi, de îngrășămintele care se găsesc în mod natural în solul acela și a crescut liber, devenind gigantul de astăzi.

Sunt absolut convins că noi, oamenii, avem posibilitatea de a alege. Ne putem împiedica singuri dezvoltarea. Ne putem strangula

rădăcinile, transformându-ne în bonsai. Ori putem hotărî să prosperăm – să ne hrănim mintea cu ideile corecte, să facem pașii despre care am vorbit, luând decizia să devenim în această viață Generalul Sherman. Alegerea îți aparține doar ție. Sper și cred că ai ales să devii Generalul Sherman: să fii înalt și puternic, să fii un adevărat campion.

Poți fi, dacă tu chiar crezi asta. Adoptă ideile pe care le-ai citit și urmează procedurile recomandate. Dacă o vei face, te voi vedea *pe tine* – da, chiar despre *tine* vorbesc! – ajuns în vârful cel mai înalt.

CAPITOLUL 7
Amplitudinea relațiilor

Relațiile sunt extrem de importante; ele influențează toate categoriile de vârstă, toate rasele, toate religiile, toate idealurile. Trebuie să avem interacțiuni atât cu bărbați, cât și cu femei. Ador vorbele rostite cândva de George Washington Carver. Acest botanist modest ne-a dat următorul sfat: „Cât de departe vei ajunge în viață depinde de cât ești de tandru cu cei tineri, de iubitor cu cei maturi, de înțelegător cu cei care se străduiesc, de tolerant cu cei slabi și cu cei puternici – pentru că la un moment dat în viață vei fi, pe rând, fiecare dintre ei.“

Este atât de adevărat!

Carver s-a numărat printre cele mai deosebite personalități din istoria țării noastre. Botanistul va rămâne cunoscut pentru totdeauna ca fondatorul Tuskegee University. El a povestit că într-o zi, când se ruga, a zis: „Doamne, vreau să Te slujesc, vreau să fac ceea ce vrei Tu să fac. Și mi-aș dori ca Tu să îmi dezvălui misterele universului.“ Potrivit spuselor lui Carver, exact în acel moment i-a căzut la picioare o arahidă. Iar Domnul i-a vorbit: „George, o arahidă e mai degrabă pe măsura ta.“

Experiența i s-a părut lui Carver foarte interesantă și a decis să se mulțumească totuși cu arahida în locul universului. Astfel a ajuns să descopere 300 de întrebuințări diferite ale arahidelor, precum și 118 întrebuințări ale cartofului dulce. Când aceasta este perspectiva ta, poți descoperi oportunități extraordinare chiar și într-o biată arahidă.

AVEM PARTE DE MAI MULTĂ BUCURIE, MAI MULTĂ FERICIRE ȘI MAI MULT ENTUZIASM ÎN VIAȚĂ DATORITĂ RELAȚIILOR POTRIVITE

DECÂT DATORITĂ ORICĂRUI ALT FACTOR.

Pe parcursul acestui capitol, vom analiza extraordinara oportunitate ascunsă în interiorul ființei umane de a avea relații bune, sănătoase. Există mai multă suferință, frustrare, neliniște și jale din pricina relațiilor inadecvate decât din orice alt motiv. Însă avem parte de mai multă bucurie, mai multă fericire și mai mult entuziasm în viață datorită relațiilor potrivite decât datorită oricărui alt factor.

Evident, relațiile încep odată cu primii pași în viață și continuă până la sfârșitul ei. Bune sau rele, ele ne determină eficacitatea în raport cu familia, prietenii, asociații și toți ceilalți. Prin urmare, relațiile sunt fantastic de importante. Și este extrem de important să avem atitudinea adecvată în relațiile noastre.

Cred că următoarea povestioară ilustrează destul de bine această idee.

Se spune că unui om i s-a oferit șansa de a arunca o privire atât în rai, cât și în iad, pentru a hotărî în ce loc dorește cu adevărat să ajungă. Întâi, a fost condus prin sălile iadului. După ce a pășit într-una dintre ele, și-a zis în sinea lui: *O, dacă așa e în iad, mă tentează grozav*. Asta pentru că văzuse mulți oameni așezați la o masă foarte lungă, ca de banchet. Pe masă erau toate mâncărurile la care te puteai gândi. Erau legume, salate,

fripturi, toate aperitivele posibile, toate deserturile posibile. Așadar, pe masă, în fața acelor oameni, se aflau toate felurile de mâncare imaginabile în această lume.

Dar când s-a uitat la meseni, a observat că, în ciuda faptului că li se oferea un adevărat festin, cu toții păreau înfometați. Încă mai curios, lipseau râsetele, lipsea bucuria, nimeni nu se distra câtuși de puțin. Asta deși, în fața lor, totul era aranjat pentru un ospăț de care oricine ar fi fost încântat la culme.

Apoi, omul a fost dus în rai. Când a intrat acolo, a văzut o masă festivă identică, pe care erau așezate aceleași feluri de mâncare savuroase, cu același aspect magnific, exact ca în iad. Dar de data asta a observat că toți mesenii râdeau și cântau și se distrau de minune. Erau bine hrăniți. Radiau de sănătate.

Atunci, vizitatorul nostru s-a întors către ghid și i-a zis: „Scuze, dar sunt puțin nedumerit. De fapt, sunt foarte nedumerit. N-am putut să nu observ că oamenii aveau același meniu, aceeași mâncare ca în locul celălalt... Dar acolo mesenii erau lihniți de foame și triști. Cei de aici se distrează de minune. Sunt bine hrăniți, sunt sănătoși. Care e diferența?“

La care ghidul a răspuns: „Ei bine, dacă te-ai fi uitat cu mai multă atenție, ai fi observat că în ambele locuri oamenii au cuțite și furculițe legate de mâini. Și atât cuțitul, cât și furculița

au o lungime de un metru și jumătate. În iad, încearcă să mănânce singuri, dar nu reușesc. Pe când aici, în rai, îi dau să mănânce omului care stă în fața lor, iar acesta, la rându-i, îl hrănește pe cel de vizavi.“

ESTE ADEVĂRAT CĂ POȚI AVEA TOT CE ÎȚI DOREȘTI ÎN VIAȚĂ, DACĂ AJUȚI SUFICIENTE PERSOANE SĂ OBȚINĂ CEEA CE ÎȘI DORESC.

Asta surprinde destul de bine esența lucrurilor despre care voi vorbi. Pentru că, vezi tu, este adevărat că poți avea tot ce îți dorești în viață, dacă ajuți suficiente persoane să obțină ceea ce își doresc.

Ce își dorește fiecare în viață

Înainte de a discuta despre relații, să facem o scurtă recapitulare privind lucrurile pe care toată lumea și le dorește în viață. Absolut toți oamenii vor să fie *fericiți*, toți oamenii vor să fie *sănătoși*, toți vor să fie *rezonabil de prosperi*, toți vor să aibă *prieteni*, toți vor *liniște sufletească*, toți vor să se simtă *în siguranță*.

Acum, în cazul celor care au familii, evident că vor să aibă *relații bune de familie*. Uitându-ne la cele șase dorințe de bază ale tuturor, să analizăm rolul pe care îl joacă relațiile. Toate autoritățile în domeniu îți vor spune că sănătatea ta depinde, în foarte mare măsură, de cât de bine te înțelegi cu alte persoane. Toată lumea va fi de acord că fericirea ta depinde, în foarte mare măsură, de relațiile pe care le ai cu alte persoane. Mulți îți vor spune că nivelul prosperității tale este determinat, într-o foarte mare măsură, de modul în care te înțelegi cu ceilalți.

NIVELUL PROSPERITĂȚII TALE ESTE DETERMINAT, ÎNTR-O FOARTE MARE MĂSURĂ, DE MODUL ÎN CARE TE ÎNȚELEGI CU CEILALȚI.

Pentru a da un exemplu simplu, Ohio State University a făcut un studiu privind cele 50 de motive pentru care oamenii își pierd locul de muncă. A fost nevoie să ajungă la motivul 16 pentru a avea de-a face cu priceperea lor tehnică sau cu aptitudinile lor profesionale. *Primele 15 motive se refereau la atitudini și la capacitatea angajaților de a coopera, de a se înțelege cu alții*. În mod categoric, relațiile tale vor determina numărul și calitatea prietenilor pe care îi ai. Relațiile tale vor

determina considerabil de câtă satisfacție și liniște sufletească te vei bucura. Relațiile tale vor determina în ce măsură te simți în siguranță, întrucât cel mai accentuat sentiment de nesiguranță te încearcă atunci când știi că nimeni nu te iubește cu adevărat, că nimănui nu îi pasă de tine.

Cel mai puternic sentiment de siguranță apare atunci când ai relații bune cu familia. De fiecare dată când văd pe câte cineva bolnav, primul lucru despre care îmi vorbește respectiva persoană este dacă prietenii sau rudele îi sunt alături. Evident, secretul unor bune relații de familie constă în modul în care te înțelegi cu membrii ei.

Acest capitol include multe povestioare, parabole, exemple, analogii și citate. Ca de obicei, voi specifica sursa, atunci când va fi posibil. Mereu mă străduiesc să menționez sursa din trei motive simple: primul, fiindcă așa este corect. Al doilea, pentru că asta indică, într-o oarecare măsură, faptul că m-am documentat. Și al treilea, deoarece, în caz că am greșit, pot spune oricând: „Îți dai seama că persoana respectivă ar fi trebuit să fie mai înțeleaptă decât atât." Sau: „Nu pot să cred că doamna aceea nu era mai cunoscătoare."

Relațiile contează mult

Psihologa Renee Fuller a descoperit că poveștile sunt cheia învățării. Oamenii își amintesc poveștile. Iar dacă povestea are o

morală, reprezentând o lecție adevărată, atunci îți vei aminti lecția.

De exemplu, în calitate de trainer în vânzări, țin o ședință de o oră în care povestesc doar cum mi s-a întâmplat să închei o vânzare în mai puțin de 20 de minute; și totuși, există 25 de lecții distincte care se pot extrage din acea singură poveste relatată la un training, din punct de vedere al formării în vânzări, al prezentării unei vânzări și așa mai departe. Oricum, oamenii își amintesc povestea din simplul fapt că reușesc să se identifice cu ea.

Acum, permite-mi să îți împărtășesc o poveste care a avut o influență considerabilă asupra vieții mele și care subliniază de ce a povesti reprezintă o metodă de predare extrem de eficientă.

În timpul celui de Al Doilea Război Mondial, unul dintre visurile mele era să devin aviator în cadrul Marinei. Eram foarte entuziast. Împlineam 17 ani într-o sâmbătă, iar în lunea următoare m-am înscris – sau am încercat să mă înscriu – în Forțele Aeriene. Eram pregătit să plec la luptă.

În intervalul dintre clasele a XI-a și a XII-a, mi-am dat seama că aveam nevoie de multe altele, în afară de matematică și de științe, dacă îmi doream să intru în corpul aviatorilor din Marină. Nu eram un elev eminent și îmi amintesc perfect ziua în care m-am întors acasă cu patru note de 4 și un 5. Mama s-a supărat, pe bună dreptate, și mi-a zis: „Fiule,

nu înțeleg un lucru. Ai luat patru de 4, apoi un 5. Ce naiba s-a întâmplat?“ I-am răspuns: „Ei bine, mamă, este evident că mi-am petrecut prea mult timp concentrându-mă pe o singură materie.“

Poate nu era chiar o catastrofă, dar nu străluceam ca elev. În orice caz, ideea e că am urmat școala de vară, între clasele a XI-a și a XII-a, fiindcă eram extrem de hotărât să fiu acceptat în Forțele Aeriene și trebuia să știu mai multă matematică, mai mult despre științe.

Pentru a absolvi, una dintre materiile la care trebuia să iau notă de trecere era Istoria Americii. Trebuia să o învăț. Eu nici n-aș fi vrut să merg la cursurile de istorie, fiindcă mi se părea evident că istoria nu avea cum să mă ajute. Ce beneficii aș fi putut obține studiind ceva ce se petrecuse în urmă cu 100 sau 200 sau 300 de ani? Pe mine mă interesa rezolvarea problemei de moment. Voiam să învăț să pilotez avioane pentru a mă duce să dobor inamicul și să câștig războiul. Acela era obiectivul meu în acea perioadă.

Așa că, în ziua cu pricina, am intrat în clasă hotărât să învăț tot ce se putea învăța despre... cum să scap de materia aia. Cu alte cuvinte, am intrat în clasă furios și plin de ranchiună.

Și, de îndată ce am intrat, am descoperit că profesorul care urma să ne predea era antrenorul Joby Harris. La prima oră, ne-a

luat pe toți prin surprindere. Tot ce a făcut a fost să ne vândă o chestie. Eu consider că totul înseamnă să vinzi. Ei bine, ne-a vândut tuturor motivul pentru care trebuia să învățăm istorie. Înainte să isprăvească de vorbit, eu eram deja specialist în istorie. De fapt, a fost singura materie la care ulterior, în facultate, am luat mereu nota 10.

Spre sfârșitul acelei prime ore, a schimbat macazul. A început să vorbească despre viitorul Statelor Unite și despre direcția în care se îndreaptă țara. Ne-a zis: „Dacă printre voi sunt tineri care au capacitatea de a face mai mult decât de a-și câștiga existența, de a pune o pâine pe masă pentru propriile familii... Dacă aveți o asemenea capacitate, trebuie să vă alocați o parte din timp, să alocați efort și resurse pentru a-i ajuta pe cei care au mai puțin talent și mai puține oportunități și mai puține aptitudini decât aveți voi."

Profesorul Harris a continuat: „De fapt, dacă nu întindem mâna și nu începem să-i ajutăm pe acei oameni, oferindu-le o educație mai bună, o direcție mai bună, oportunități și motivație superioare, dacă nu începem să îi ridicăm, va veni o zi în care ne vor trage *ei* în jos prin simplul fapt că vor fi atât de mulți, încât vor atârna foarte greu."

Joby Harris a fost un profet, dacă ne gândim la milioanele de persoane asistate social din ziua de azi. La milioanele de analfabeți. La milioanele de oameni care suferă de boli devastatoare. Resursele ni se epuizează, iar

țara este trasă în jos, la propriu. În momentul scrierii acestor rânduri, îmi e clar că generația prezentă va fi prima generație din istoria țării noastre care va avea un standard de viață mai scăzut decât a avut precedenta.

Ajută suficient de mulți oameni

Orice face compania noastră se bazează pe conceptul esențial că poți avea tot ce îți dorești în viață, dacă ajuți suficiente persoane să obțină ce își doresc. Activitatea pe care o desfășurăm în închisori și în școli, în biserici și în centre de reabilitare pentru dependenții de droguri, precum și celelalte eforturi de a-i ajuta pe oameni să se lanseze reflectă principalul crez al afacerii noastre.

Antrenorul Harris, în mod evident, a avut un impact semnificativ asupra vieții mele. În copilărie, a fost cercetaș, sub conducerea lui Thomas B. Abernathy. Domnul Abernathy a fost primul reprezentant oficial al cercetașilor din statul Mississippi, pe lângă faptul că și-a alcătuit propriul grup de cercetași. Nu se știe din ce motiv, „micuțul Joby Harris" i-a stârnit interesul domnului Abernathy, care i-a devenit un al doilea tată. Deși Joby avea un tată, Abernathy l-a învățat nu numai să fie un adevărat cercetaș, ci și multe alte lucruri despre cum să ducă o viață cinstită, onorabilă.

Thomas Abernathy a avut patru copii – trei fiice și un fiu. Cea mai mică dintre fiicele lui se numea Jean, iar Jean Abernathy a fost doamna Zig Ziglar pentru mai bine de 41 de

ani. Sigur, domnul Abernathy nu avea cum să fi știut pe atunci că, acordându-i o atenție suplimentară micuțului Joby Harris, contribuia la dezvoltarea lui și îl ajuta să își contureze filozofia de viață. Și nu avea cum să știe că, mai târziu, acel băiat va ajunge să aibă un impact semnificativ asupra viitorului său ginere, impact ce l-a făcut un soț mai bun pentru fiica lui și un tată mai bun pentru nepoții lui, lucruri pe care nu a avut privilegiul de a le afla.[10]

Ceea ce încerc să îți spun în privința relațiilor este că nu știm niciodată cât de mult vom influența viața cuiva și nici nu știm a cui viață vom ajunge să o influențăm. Așa că trebuie să fim foarte atenți la modul în care ne gestionăm relațiile, deoarece e posibil ca impactul lor să fie de mare anvergură.

Sinceritate, nu tactici de înspăimântare

În contrast cu această minunată poveste ce arată influența transgenerațională, îți voi spune acum una dintre istorioarele mele din Al Doilea Război Mondial, cu un rezultat mult diferit în ceea ce privește influența pe care o au relațiile.

Guvernul ne-a înrolat în armată, apoi ne-a înscris la facultate, ca să fim bine pregătiți pentru a urma școala de aviație. Înaintea primei ore de limba engleză, am auzit că profesoara avea reputația de a fi cel mai sever profesor nu numai din acea facultate, ci de oriunde. Era o doamnă mare, la propriu: avea cam 1,88 metri înălțime și umerii lați ca

ai unui jucător de fotbal. Un specimen cu adevărat impunător din punct de vedere fizic.

Se spunea că era un geniu în materie de limba engleză. O cunoștea mai bine decât oricine altcineva din întregul stat. Când a intrat în clasă, în prima zi, s-a uitat la noi și a zis: „Studenți, eu sunt profesoara voastră. Vreau să vă spun ceva despre mine, ca să știți la ce să vă așteptați. Predau în această instituție de peste 25 de ani, iar în acești 25 de ani un singur student a primit de la mine nota 10. Vă garantez că un astfel de lucru nu se va mai întâmpla. A fost un accident, mi-a scăpat, însă nu se va repeta. Și nu doar atât. După cum vă văd, nu v-ar strica să știți dinainte: vă avertizez că o treime dintre voi nu veți lua notă de trecere la materia mea."

Acum, aș vrea să îți imaginezi scena. Eram acolo tineri veniți din toate colțurile țării, aduși la acea facultate cu scopul de a ne pregăti să activăm cu normă întreagă în armată. Majoritatea visam de-o viață să ne servim țara ca piloți de avion. Întreaga noastră carieră depindea de promovarea examenelor la engleză și la celelalte materii. Un singur eșec ne-ar fi adus exmatricularea, iar competiția era extrem de acerbă.

Am auzit pe cineva din spate comentând: „Frate, e o cucoană dură!" Un altul i-a dat replica: „Da, însă una care știe cu adevărat engleza." Ei bine, nu am nicio îndoială că știa perfect limba engleză, dar sunt convins că nu își cunoștea studenții, după cum nu cunoștea nici psihologie.

INDIFERENT CE FACI, MEREU VEI AVEA NEVOIE DE COMUNICARE ȘI DE RELAȚII.

Deja eram speriați de moarte. Mă întreb câți băieți în plus ar fi trecut clasa dacă ea ar fi intrat și ar fi zis: „Domnilor, o să vă spun sincer. Acesta este un curs dificil. Dar vă pot spune, de asemenea, că sunt o profesoară foarte competentă. Iubesc engleza, îmi iubesc studenții și vreau să știți de pe acum că îmi voi da toată silința să vă ajut. Vă voi învăța tot ce știu despre limba engleză, vom aprofunda materia, va fi un curs intensiv. Dacă, dintr-un motiv anume, veți pica examenul final, vreau să știți de pe acum că va fi vina voastră, nu a mea. Eu mă angajez să predau cel mai eficient curs pe care l-am predat vreodată, iar asta numai și numai pentru binele vostru."

Cred că acest tip de discurs ar fi fost infinit categoric mai bun decât jalea și prăpădul pe care ni le prezisese.

Vezi tu, mă întreb acum, după mulți ani, dacă doamna cea mare chiar era o profesoară competentă. Din moment ce s-a ridicat în picioare și a zis că un singur student a reușit vreodată să ia nota 10 și că o treime dintre noi nu vom promova, mă întreb dacă nu

cumva acesta era un alt mod de a zice: „Nu mă pricep prea grozav să predau engleza. Cunosc materia, dar nu știu să o predau cum trebuie."

Eu îmi asum întreaga responsabilitate în comunicarea cu alte persoane, fie că e vorba despre un dialog individual, fie că mă adresez unui public numeros. Dacă nu reușesc că comunic clar, nu este vina ta. Întotdeauna am crezut că, atunci când cineva vorbește sau predă, dacă eu nu am înțeles, este vina lui. Și motivul pentru care zic asta constă în aceea că, după părerea mea, oricine își înțelege materia pe care o are de predat va găsi modul optim de a mi-o prezenta astfel încât să mi-o pot însuși, dacă îmi dau silința și îmi asum răspunderea de a învăța, de a fi atent și de a aprofunda subiectul. Dacă nici așa nu izbutesc să învăț, atunci consider că profesorul este cel care poartă cea mai mare parte a responsabilității.

Repet, eu îmi asum această responsabilitate. Cred cu tărie că, în urma parcurgerii cărții de față, vei rămâne cu extraordinar de multe informații care te vor face mai eficient în tot ceea ce întreprinzi. Indiferent cu ce te ocupi, mereu vei avea nevoie de comunicare și de relații.

În continuare, ne vom concentra asupra priceperilor noastre și asupra importanței de a căuta ceea ce este bun.

Vezi binele din oameni

Acum câțiva ani, la New York a fost efectuat un studiu despre indivizii care deveniseră milionari prin forțe proprii. Cercetătorii au selectat 100 dintre acești oameni bogați și, în urma studiului, au descoperit că milionarii aveau un background extrem de divers. Vârstele lor erau cuprinse între 20 și peste 70 de ani. Nivelul de educație varia mult și el, de la o persoană care terminase doar clasa a V-a până la una care obținuse două doctorate. În jur de 60–70% proveneau din orașe cu mai puțin de 15 000 de locuitori – nu mă întreba ce ne spune treaba asta.

Dar cercetătorii au descoperit o *constantă absolută* la acești oameni deveniți milionari prin forțe proprii. Lucrul pe care îl aveau în comun era că dețineau cu toții *capacitatea de a vedea binele în alte persoane și în diversele situații de viață*.

TREBUIE SĂ DESCOPERIM BINELE ȘI SĂ ÎL ÎNCURAJĂM.

Prin urmare, dacă începem să înțelegem cu adevărat că trebuie să descoperim binele și să îl încurajăm, atunci am învățat o lecție foarte importantă.

Iată o povestioară despre un businessman care voia să prindă metroul și se cam grăbea. La gura metroului, era un om sărman care vindea pixuri. Businessmanul a băgat

mâna în buzunar și a scos un dolar, pe care l-a aruncat în tava cu pixurile, apoi a luat-o la goană, să nu rateze metroul.

Dar, după ce s-a suit în vagon, și-a dat seama că mai avea un minut până la plecarea trenului, așa că a coborât, s-a întors la cerșetorul cu pixurile și i-a zis: „Îți datorez scuze, eram atât de grăbit, încât am uitat. Tu vinzi ceva folositor, la prețul corect. Ești un om de afaceri, exact ca mine. Vreau să-mi iau cele două pixuri."

Multe luni mai târziu, la un eveniment social, businessmanul a întâlnit un tânăr bine îmbrăcat, care s-a apropiat de el și i-a zis: „N-ai cum să mă recunoști. Dar, cu luni în urmă, vindeam pixuri în stația de metrou și tu mi-ai re-dat demnitatea. Nu m-ai tratat ca pe un cerșetor. M-ai tratat ca pe un om de afaceri. Vreau să îți mulțumesc."

Mă întreb câți cerșetori, dacă ar fi fost tratați ca oameni de afaceri, nu ar mai fi astăzi cerșetori.

Este important să fii un om plăcut

Cineva a zis odată: „Este plăcut să fii important, dar este mai important să fii plăcut." Iar eu cred că a avut dreptate.

Unul dintre cele mai însemnate evenimente petrecute în primul an după ce m-am mutat în Dallas, Texas, a fost întâlnirea cu un om care, ulterior, mi-a devenit un prieten foarte apropiat. Numele său este Walter Haley; la acea vreme, lucra în domeniul asigurărilor.

Venise cu un concept nou, și anume să vândă asigurări băcanilor independenți de pe teritoriul Americii prin intermediul achizițiilor de la depozitele angro. Cu alte cuvinte, domnul Haley le-a dat ideea acestor depozite de dimensiuni colosale ca, atunci când facturau alimentele pentru băcăniile independente, să le factureze și asigurarea pentru toți angajații lor. Mă refer la asigurarea de viață, precum și la asigurarea de sănătate și la cea în caz de accidente.

Un agent de vânzări angajat de Walter vindea asigurări de viață cu o valoare medie de 10–20 de milioane de dolari. Aceea era marja la vremea respectivă. În același timp, ceilalți agenți din branșă vindeau astfel de asigurări de aproximativ un milion de dolari – și încă era nevoie de un agent foarte bun pentru a reuși vânzări de un milion de dolari.

Un amic îmi zisese: „Vreau să îți fac cunoștință cu Walter Haley, este un tip foarte special.“ Știi cum e dacă între anumiți oameni există chimie și, când îi întâlnești, ți se pare că sunteți prieteni de-o viață? Ei bine, Walter Haley are într-adevăr carismă, așa că, după ce îl întâlnești, vrei să ajungi să îl cunoști mai bine. Când i-am fost prezentat, Walter mi-a întins mâna și primul lucru pe care l-a spus a fost: „Zig, am auzit multe despre tine. Frate, sunt onorat că ai venit să ne cunoaștem. Și abia aștept să îți arăt împrejurimile și să vezi cu ce ne ocupăm pe aici.“

Am intrat într-un depozit și am rămas înmărmurit. Nu știam că există atât de multă mâncare în lume și, în niciun caz, sub același acoperiș. Când am intrat, Walter a zis: „Scuză-mă o secundă, Zig." S-a dus la operatorul centralei telefonice și i-a spus omului: „Sunt Walter Haley. Vreau să te asigur că faci o treabă minunată aici, la centrală. Nu se întâmplă niciodată să formez un număr de telefon fără să am impresia clară că tot ce faci este să stai aici, așteptându-mă să dau un telefon, ca tu să mă pui în legătură cu persoana potrivită. Faci o treabă grozavă."

Operatorul i-a răspuns: „Mulțumesc, domnule Haley, apreciez sincer asta." „*Eu* te apreciez", a încheiat conversația Haley.

Ne-am întors și am pornit-o pe unul dintre coridoare, iar foarte curând Walter mi-a zis: „Scuză-mă o secundă, Zig." A intrat într-un birou, a întins mâna către cel care stătea acolo și i s-a adresat: „N-am făcut cunoștință, eu sunt Walter Haley. Până acum nu am avut privilegiul să te văd. Dar ți-am citit rapoartele și am urmărit ce se întâmplă de când ai preluat funcția. Frate, faci o treabă absolut minunată și vreau să îți mulțumesc pentru asta."

Desigur că bărbatul a zâmbit foarte larg, apoi a spus: „Fac tot ce pot, cât mai bine", la care Walter a răspuns: „Este suficient de bine din punctul meu de vedere. Ține-o tot așa, îți îndeplinești sarcinile excelent."

După ce am plecat de acolo, am urcat la etaj, în biroul lui Walter. Prima persoană pe care am văzut-o în anticameră a fost secretara lui, iar el mi-a spus: „Zig, dă mâna cu cea mai grozavă secretară care a stat vreodată în spatele vreunui birou."

Apoi i-a zis femeii: „Știi, soția mea te consideră extraordinară. Crede că poți să atârni luna[11] pe cer și să o dai jos oricând poftești. Însă eu vreau să te rog să o lași acolo, pe cer. Ador să o văd când conduc, mai ales atunci când mă îndrept noaptea către sud."

„Vai, domnule Haley, mereu spuneți ceva frumos, iar soția dumneavoastră e foarte amabilă și aș vrea să nu vă opriți niciodată. Îmi place foarte mult să aud asemenea lucruri", i-a răspuns secretara.

Am intrat în biroul lui, unde îl aștepta un broker de asigurări. Walter a spus: „Zig, strânge-i mâna celui mai bun agent de asigurări de viață care a purtat vreodată o pereche de pantofi."

„Walter, mereu spui lucruri de felul ăsta. Dar îmi place, pur și simplu îmi place la nebunie", i-a răspuns brokerul.

Tot drumul nostru a durat mai puțin de 10 minute. Dar îți vine să crezi că, în urma acelor 10 minute, patru oameni au avut o zi minunată? Categoric, da! Pe rând, Walter a ridicat moralul fiecăruia cu acele comentarii flatante și încurajatoare ale lui.

Acum, vreau să subliniez ceva foarte important. Fii atent, pentru că în asta constă secretul. Dacă ești *sincer*, eficiența e maximă. Dacă ești *nesincer*, înseamnă că manipulezi. O persoană care manipulează spune și face anumite lucruri astfel încât să poată câștiga, ceea ce nu are nicio legătură cu atitudinea unui campion. Un adevărat campion vede binele din ceilalți și le dezvăluie și lor acest lucru.

DACĂ EȘTI *SINCER*, EFICIENȚA E MAXIMĂ. DACĂ EȘTI *NESINCER*, ÎNSEAMNĂ CĂ MANIPULEZI.

Walter Haley, multi-multi-multimilionar, are prieteni peste tot pe unde se duce. Este ceea ce am putea numi „un avar fericit“. Își pune la păstrare fiecare prieten pe care și-l face. El crede că nu poți niciodată să-l surprinzi în încercarea de a-l egala. Iar eu cred că are dreptate.

Cel care motivează înțelege că, într-o astfel de situație, toți au de câștigat. Nu te porți amabil pentru binele tău, ci o faci pentru binele celorlalți, dar atunci când celorlalți le e bine, și ție îți e bine – și astfel revenim la conceptul de bază: poți avea tot ce îți dorești în viață, dacă ajuți suficiente persoane să obțină ceea ce își doresc.

CAPITOLUL 8
Lecții învățate

Întrebarea este: cum trebuie să te porți cu oamenii?

Această întrebare te-ar putea uimi un pic, dar răspunsul te-ar putea surprinde și mai tare. Eu cred că trebuie să te porți cu oamenii așa cum te porți cu vacile.

Cum spuneam, am crescut în Yazoo City, Mississippi. La vremea când eram copil, am reușit să supraviețuim datorită faptului că aveam cinci vaci de lapte și o grădină mare. Mama ne-a oferit nouă, celor mici, foarte multe lecții în cursul anilor până la maturizare – tata murise de tânăr –, dar ne-a învățat și o sumedenie de lucruri despre vaci.

Imaginează-ți că intri într-un grajd rece, într-o dimineață geroasă de iarnă, și că vezi o vacă bătrână stând culcată. Te duci la ea, îi tragi un șut și îi zici: „Scoală! Nu-i de mirare că producția ta de lapte și grăsime pentru unt a scăzut. Stai degeaba! Ai auzit ce ți-am zis? Scoală! Va trebui să faci mai mult ca să-ți îmbunătățești producția."

Dacă te porți așa cu o vacă bătrână, permite-mi să te informez, în primul rând, că s-ar putea să îți tragă o copită zdravănă. În al doilea rând, îți spun cu toată empatia că va produce o cantitate mai mică de lapte, care

nici nu va fi bună pentru consum. O vei fi supărat atât de tare, încât, e demonstrat, va produce un lapte prea amar ca să poată fi băut.

Acum, nu cred neapărat că pentru a obține un lapte dulce, delicios este necesar să te duci în grajd și să-i zici: „Bună dimineața, stimată Vacă Bătrână." Deși n-ai face rău dacă i-ai da măcar o mică îmbrățișare. Poți să o privești și să-i spui: „Doamne, ai cea mai frumoasă pereche dublă de picioare pe care am văzut-o în dimineața asta. Iar pielea ta e foarte plăcută și moale. Vreau să te asigur, Vacă Bătrână, că sunt mândru de tine. Știi, producția ta e tot mai mare, grăsimea pentru unt crește continuu și sunt sigur că azi te vei strădui din răsputeri să-ți dobori toate recordurile. Te apreciez cu adevărat, Vacă Bătrână."

Poate că în momentul ăsta gândești: *Ziglar, asta-i cam trasă de păr*. Atunci, stai să îți spun o poveste reală. Cu o lecție învățată.

În anii 1930, producția standard pentru o vacă era de 11 litri de lapte pe zi. În anii 1980, o vacă a cărei producție nu depășea 11 litri ar fi fost transformată în hamburgeri. Chiar așa. Din anii 1930 și până în anii 1980, s-au făcut progrese fantastice în ceea ce privește creșterea vacilor.

În acei ani de restriște, mama mea cumpăra vaci. Le cumpăra pe cele care dădeau o producție medie, adică în jur de 11 litri. Și, întâi de toate, mama le dădea ceva mai

multă mâncare – deci le hrănea mai bine. În al doilea rând, le boteza. În al treilea rând, le trata cu afecțiune și blândețe. Iar dacă vreunul dintre noi, băieții, s-ar fi purtat urât cu o vacă de-a ei, ar fi fost prea umed pentru arat, cum se zicea pe la noi. Adică am fi avut probleme serioase.

FELUL ÎN CARE TE PORȚI CU OAMENII ARE O IMPORTANȚĂ CONSIDERABILĂ.

La șase luni după ce aduceam acasă o vacă, aceasta ajungea să producă 15 litri de lapte pe zi. Și, invariabil, după un an, aceeași vacă producea aproape 19 litri de lapte pe zi. O creștere semnificativă a productivității. Atunci, mama vindea vaca și căpăta uneori și cu 50 de dolari mai mult decât plătise pentru ea. De obicei, sau chiar de fiecare dată, primea cu cel puțin 25 de dolari peste prețul de achiziție. Acum, în anii 1980, când vorbești despre un plus de 25 sau 50 de dolari, nu înseamnă mare lucru. Dar află că, în anii 1930, cu șapte cenți cumpărai o jumătate de kilogram din ceea ce se numește *streak o' lean*, *streak o' fat* ori *salt pork*[12]. Așadar, un profit de 25 sau 50 de dolari reprezenta o creștere substanțială a calității vieții.

Felul în care ne purtam cu bătrâna vacă avea o importanță considerabilă. Iar felul în care te porți cu oamenii are, de asemenea, o importanță considerabilă.

Fii amabil

Am organizat un curs de trei zile pe care l-am numit „Born to Win“ („Născut pentru a învinge“). Oamenii vin literalmente din întreaga lume pentru a învăța. Cu ani în urmă, la una dintre sesiuni, a participat o tânără superbă, de culoare, din Chicago. Arăta ca o regină a frumuseții, se purta ca o regină, vorbea ca o regină. Afișa o anumită grație care era cu adevărat fascinantă. Doamna avea o voce foarte feminină, și totuși atât de puternică, încât se putea face auzită într-o sală cu 200 de persoane fără să aibă nevoie de niciun sistem de amplificare.

Era o femeie de afaceri de mare succes, care avea, la momentul respectiv, aproximativ 125 de angajați. Dacă m-ai fi întrebat: „Cine din această clasă are tot ce îi trebuie? Cine are pe deplin succes? Cine are pachetul complet? Pe care l-ai alege?“, aș fi răspuns fără ezitare: „Aș alege-o pe femeia de afaceri din Chicago – este persoana care corespunde perfect descrierii.“

Sâmbătă după-amiază, la terminarea acelei sesiuni, doamna cu pricina a venit la mine și m-a întrebat: „Te rog, putem discuta puțin în particular?“ I-am răspuns: „Sigur că da.“

În timp ce stăteam de vorbă, a început să plângă. Mi-a zis: „Știi ce? În toată viața mea, ești primul om care m-a privit în ochi și mi-a spus: «Ești importantă. Te apreciez mult. Dumnezeu te iubește.» De asta am venit aici... Să aud asemenea cuvinte de la cineva căruia îi pasă. Nu voi uita niciodată această experiență."

Cea mai minunată lecție pe care am învățat-o a constat în faptul că, dacă te porți cu toată lumea de parcă ar suferi, în majoritatea cazurilor te vei purta cu lumea în modul potrivit pentru a-i alina suferința. Relațiile dintre oameni sunt extrem de importante.

După cum am mai spus, prietenul meu Fred Smith, unul dintre cei mai străluciți oameni pe care îi cunosc, a scris o carte frumoasă, intitulată *You and Your Network*. El a subliniat acolo:

> *În acele momente din viață când întâlnești persoane care sunt nepoliticoase, rele și obraznice și se poartă urât cu tine – iar asta ți se va întâmpla de multe ori în viață –, când apar astfel de situații, ceea ce trebuie să înțelegi este că persoanele respective nu încearcă să te rănească atunci când sunt nepoliticoase, rele și obraznice și se poartă urât cu tine. În 99% dintre cazuri, ele se comportă astfel pentru că suferă.*

Dacă putem înțelege asta, vom alina un pic usturimea vorbelor sau a situației. Să zicem că ești un agent de vânzări care tocmai a

ratat o întâlnire ori o vânzare sau că potențialul client ți-a cerut să pleci cât mai repede posibil sau că ai avut o interacțiune cu angajatorul tău și acesta a fost prea dur cu tine sau poate că ai intrat într-o dispută cu un coleg, iar colegul te-a insultat. În construirea de relații câștigătoare, este foarte util să înțelegi că acei oameni nu vor cu adevărat să te rănească; de fapt, ei înșiși se simt răniți. Sunt în defensivă, așa că se năpustesc și atacă.

Dacă toată lumea ar fi precum bunul meu prieten Tom Hatfield, această carte pe tocmai care o citești nici nu ar mai fi fost necesară. Tom este agentul nostru de asigurări și îmi este prieten loial de multă vreme. Acum ceva timp, Dallasul a fost lovit de o furtună puternică. Ei bine, casa noastră are încălzire centrală, dar toți locatarii, mai ales bătrânul Zig, adoră șemineurile. Vai, cât de mult îmi place să privesc lemnul arzând în șemineu! Dintre toate momentele în care ar fi putut rămâne fără lemne, bătrânului Zig i s-a terminat tot lemnul pentru foc exact în toiul furtunii.

Știam că Tom cunoaște pe toată lumea din oraș, așa că l-am sunat și i-am zis: „Tom, ai idee cine mi-ar putea aduce niște lemne?“ El mi-a răspuns: „Dragă Zig, nu-mi vine nimeni în minte acum, dar o să mă gândesc, să văd ce pot găsi.“

După aproximativ o oră, cineva a sunat la ușă. M-am dus să deschid și l-am văzut în prag pe Tom Hatfield, care mi-a spus: „Zig, ți-

am adus niște lemne. Noi avem mai multe decât ne trebuie momentan și oricum urmează să mai primim un transport luna viitoare.“ Mi-a adus suficiente lemne cât să îmi ajungă trei sau patru zile, dacă nu cinci sau șase.

Mi-ai putea zice: „Hei, Zig, ăsta este doar un agent de vânzări priceput care are grijă de clientul său.“ Recunosc, s-ar putea să fie o fărâmă de adevăr aici. Dar cred cu tărie că, și dacă nu aș fi cumpărat nimic în viața mea de la Tom Hatfield, tot mi-ar fi adus lemnul acela, fiindcă suntem buni prieteni.

Trăiește după Regula de Aur

Ce efect are asupra relațiilor tale faptul că depui un mic efort pentru altcineva? Cred că aceasta e cheia. *Biblia* spune în multe feluri că regula cea mai bună în privința relațiilor interumane este să le faci altora ceea ce ți-ai dori ca ei să îți facă ție. Sau, cu alte cuvinte, *poartă-te cu ceilalți așa cum ți-ai dori ca ei să se poarte cu tine*. Este foarte simplu. Și totuși, foarte, foarte important.

Un verset din *Biblie* zice: „Fiți buni unii cu alții, miloși și iertați-vă unul pe altul.“[13] Acest îndemn este extrem de important în contextul zilelor noastre. Nu crezi? Și mai există un verset care te sfătuiește să faci un efort suplimentar. Iar dacă cineva îți cere pelerina, dă-i și haina. Și, după cum spuneam anterior în carte, dacă un om îți cere să mergi o milă, tu mergi două.

Nu uita, poți avea tot ce îți dorești în viață, dacă ajuți suficiente persoane să obțină ce își doresc. Aceasta este ideea principală, pe care o repet mereu. Dar oare funcționează? Să analizăm întrebarea cu mai multă atenție, având în vedere două lucruri.

În primul rând, ești *ceea ce* ești și *unde* ești datorită mentalității pe care ai avut-o până acum în viață. Poți *schimba ceea ce* ești și *unde* ești, dacă îți schimbi modul de a gândi.

În al doilea rând, îți reamintesc faptul că viața e dură. Nu contează ce faci, nu contează dacă ești manager, agent de vânzări, director, profesor, medic sau preot. Indiferent cu ce te ocupi, viața poate fi dură. Dar dacă ești consecvent, rămânând fidel standardelor morale și de caracter înalte și urmând Regula de Aur, viața va fi infinit mai blândă cu tine.

Un concept pentru relații bune

Ce ar putea să însemne un concept pentru relații bune? Cred că Bear Bryant a avut unul dintre cele mai grozave concepte de relație despre care am auzit vreodată. În cei 10 ani în care a ocupat postul de antrenor al echipei de fotbal a Universității din Alabama, a câștigat șase campionate naționale și 13 campionate din liga secundă. Antrenorul Bryant avea o filozofie simplă, conform căreia, dacă lucrurile mergeau jalnic pentru echipa lui, zicea întotdeauna: „Ei bine, totul este din vina mea."

Am văzut momente când echipa lui a fost pur și simplu anihilată. Spulberată. Adversarii aveau un avans de două sau trei eseuri, iar în interviuri Bryant zicea mereu: „Trebuie să recunoaștem. Au parte de un antrenor mai priceput decât mine. Celălalt antrenor a făcut o treabă mai bună în a-și pregăti echipa."

Conceptul lui Bryant referitor la relații? Dacă rezultatul era slab, vina era a lui. Dacă era mediocru, spunea: „Ei bine, a fost un efort de echipă. Laolaltă, echipa și cu mine am făcut o treabă mediocră." Dar dacă era o victorie răsunătoare, întotdeauna zicea: „Trebuie să recunosc, acesta e cel mai grozav grup de tineri pe care am avut vreodată privilegiul de a-l antrena. Băieții ăștia au câștigat!"

Prietene, conceptul acesta va funcționa de fiecare dată când vei dori să îți construiești relații importante. Nu contează cine sau unde ești.

În linii mari, oamenii rataţi sunt descriși în următoarea parabolă inserată de Charles Allen în cartea sa *The Miracle of Love*. El relatează că un pescar i-a povestit că, atunci când prinzi crabi, nu este necesar să acoperi coșul în care intenționezi să îi strângi, explicația fiind aceasta: „Atunci când pui al doilea crab în coș, de fiecare dată când încearcă să urce, primul crab îl va prinde de un picior și îl va trage în jos."

Aceștia sunt rataţii. Aceștia sunt oamenii care se simt atât de nesiguri, încât nu pot relaționa cu o persoană care are succes. Ei

consideră că, dacă cineva are succes, înseamnă că trebuie dat jos. Ei cred în principiul balansoarului: „Singura cale de a merge în sus este de a doborî pe altcineva.“ Gândește-te însă la faptul că balansoarul se mișcă mereu în sus și în jos și din nou în sus, și din nou în jos. Iar oamenii care îmbrățișează această filozofie vor fi ba sus, ba jos, ba sus, ba jos – dar mai mult jos.

CEL MAI BUN EXERCIȚIU ESTE SĂ TE APLECI PÂNĂ JOS ȘI SĂ RIDICI PE CINEVA.

A fost mereu adevărat: cel mai bun exercițiu este să te apleci până jos și să ridici pe cineva. Este adevărat, de asemenea, că atunci când îți *cauți* prieteni e puțin probabil să îi găsești. Dar dacă vei pleca la drum dorindu-ți să *fii* prietenul cuiva, vei descoperi prieteni pretutindeni – asta datorită faptului că ceea ce dai se întoarce înapoi la tine.

DACĂ VEI PLECA LA DRUM DORINDU-ȚI SĂ FII PRIETENUL CUIVA, VEI DESCOPERI

PRIETENI PRETUTINDENI.

Probabil că ai auzit următoarea povestioară, dar oricum merită să fie repetată. Într-o dimineață, un băiețel s-a certat cu mama lui și, într-un acces de furie, băiatul i-a zis maică-sii, așa cum fac adesea copiii mici:

– Te urăsc! Te urăsc!

După ce și-a dat seama ce spusese, temându-se de repercusiuni, a zbughit-o nebunește și a ieșit pe ușa din față a casei. Locuiau la poalele unui deal. Chiar și după ce a ajuns afară, era încă frustrat, parcă scos din minți. A început să țipe:

– Te urăsc! Te urăsc!
Ecoul i-a răspuns:
– Te urăsc. Te urăsc.
Asta l-a înspăimântat pe copil și l-a făcut să fugă înapoi în casă. A zis:
– Mamă, este un băiețel rău acolo, în vale, care spune că mă urăște.
La care maică-sa i-a răspuns:
– Da, dar acolo mai este un alt băiețel, foarte drăguț, care te iubește. Du-te afară și spune-i că și tu îl iubești.
Copilul a ieșit din nou în curte și a strigat:
– Te iubesc! Te iubesc!
Iar ecoul i-a răspuns:
– Te iubesc. Te iubesc.

Simplu, dar adevărat. Ceea ce dai se întoarce înapoi la tine. În concluzie, funcționează

conceptul? Ei bine, da, conceptul funcționează!

Cu ani în urmă, Barry Tacker era responsabilul cu disciplina la o școală din Bay City, Texas. Pentru că școala îmbrățișase ideea de bază pe care o discutăm, acolo au început să fie predate aceste concepte. Dacă nu ești texan, e posibil ca în statul tău să nu mai existe responsabili cu disciplina în zilele noastre, dar, așa cum poți bănui, un astfel de pedagog nu este cel mai popular membru al corpului didactic. De fapt, simpla menționare a responsabilului cu disciplina insuflă spaimă în inimile elevilor. Când un profesor spune: „Mergi imediat la responsabilul cu disciplina", îți garantez că elevul încremenește, pricepând că a dat de necaz.

Când s-a întâmplat asta la școala din Bay City pentru prima dată, în clasă a intrat un băiat, iar profesorul său i-a zis:

– Domnul Tacker vrea să te vadă.
– Dar n-am făcut nimic! N-am făcut absolut nimic! a spus băiatul, intrând în defensivă.
– Să știi că domnul Tacker vrea să te vadă chiar acum, înainte de începerea orelor.
Înspăimântat, tremurând, elevul s-a dus. A intrat pe ușă protestând:
– Domnule Tacker, n-am făcut nimic! N-am făcut nimic!
– Totuși, eu am auzit altceva, a comentat pedagogul.
– N-am fost eu, domnule Tacker! N-am fost eu, credeți-mă! Sunt nevinovat!

– Povestea pe care am auzit-o sună așa: în dimineața asta, la mai puțin de două străzi de aici, ai fost văzut ajutând o bătrână să treacă strada. Acum, întrebarea este: pledezi vinovat sau pledezi nevinovat?
Vizibil ușurat, tânărul i-a răspuns:
– Eu am făcut-o, domnule Tacker. Da, eu am fost.
– Mama ta știe cu ce te îndeletnicești?
– Păi... nu cred. Nu i-am zis niciodată.
– Este important ca mama ta să știe. Îi voi trimite acasă o notă, să o semneze. Și ai face bine să o rogi să semneze și să aduci biletul înapoi.

Desigur, băiatul a fost entuziasmat. În anul acela, au existat sute de cazuri în care erau căutate lucruri lăudabile făcute de elevi și erau trimise bilete acasă, spre informarea părinților. Profesorii, administratorii școlii, elevii și părinții au devenit mai apropiați, pentru că au înțeles că lucrau la același proiect: formau campioni.

În aceeași echipă

Ar mai fi, de asemenea, pilda copilului care a înfruntat trei bătăuși. Aceștia l-ar fi putut face una cu pământul, și părea că tocmai asta se pregăteau să facă. Dar acel micuț isteț a luat un băț și a trasat o linie pe pământ. Apoi, s-a tras câțiva pași în spate. A privit în sus către cel mai solid dintre bătăuși și i-a zis: „Îndrăznește să treci linia.“ Cu o expresie încrezătoare, bătăușul cel robust a pășit peste linie. La care micuțul a zis: „Ei

bine, acum suntem amândoi în aceeași echipă."

Mă întreb câte căsnicii nu ar fi mai armonioase dacă soții și soțiile lor ar înțelege limpede că sunt în aceeași echipă. Mă întreb câte școli nu ar fi mai bune dacă elevii, părinții, profesorii și administrația ar înțelege că sunt cu toții în aceeași echipă. Mă întreb cu cât am fi mai productivi în afacerile noastre dacă muncitorul și directorul, angajatul și angajatorul ar înțelege clar că sunt cu toții în aceeași echipă și că, dacă nu ar exista productivitate, dacă nu ar exista profit, atunci toată lumea ar avea de pierdut.

Printre cele mai încântătoare povești pe care le-am auzit vreodată se numără următoarea. Cu niște ani în urmă, în Indianapolis, Indiana, un tip pe nume Charlie Fluger a venit la unul dintre seminarele noastre pentru educatori. Fusese atras de concept, de ideea de a deveni un descoperitor al binelui, de a căuta ce e mai valoros în oameni. Era director adjunct la o școală dintr-un cartier defavorizat din Indianapolis, iar acela urma să fie ultimul său an acolo. Nu am habar cât de multe știi tu despre școlile din cartierele sărace și despre atitudinea adoptată întotdeauna când o școală urmează să fie închisă. Când școala urmează să fie închisă, toată lumea o închide cu un an mai devreme. De ce s-ar mai obosi să se îngrijească de ceva? Adică: *Știi, dacă tot e ultimul an, de ce n-am lăsa-o baltă?*

Ei bine, Charlie Fluger a pornit de la ideea esențială de a fi un descoperitor al binelui. A inițiat un program numit I Can (Eu pot). A confecționat mici discuri, de dimensiunea unui dolar de argint, și pe fiecare a scris cuvintele „Eu pot". De fiecare dată când un elev era văzut ridicând de pe jos, din proprie inițiativă, o hârtioară aruncată, unul dintre profesori îi oferea o medalie I Can. Dacă erau observați ștergând tabla fără să li se ceară asta, copiii primeau o medalie I Can. Dacă returnau un obiect care fusese pierdut, căpătau o medalie I Can. Dacă îl întâmpinau cu bucurie pe un elev proaspăt sosit în școală, primeau un I Can. Orice gest frumos și util le aducea câte un I Can.

Când strângea 100 de I Can-uri, fiecare elev era premiat cu un tricou purtând inscripția I Can. Într-o școală cu 592 de elevi, 587 au primit astfel de tricouri. Charlie zicea că I Can-urile ajunseseră să fie un fel de insigne de onoare. Era un simbol al statutului lor ca elevii să își poarte tricourile I Can. După părerea lui Charlie, situația devenise chiar un pic ridicolă. Dacă cea mai mică hârtie adusă de vânt se rătăcea prin curtea școlii, se găseau rapid cinci copii care să alerge după ea. Povestește că ajutau femei bătrâne să traverseze strada... femei care nici nu doreau să o traverseze. Iar când un elev nou era transferat la școala lor, cam 300 de copii se repezeau să îi strângă mâna, să îi ureze bun-venit. Și niciodată nu se pierdea ceva fără ca obiectul să fie găsit de îndată.

O ABORDARE CORECTĂ A RELAȚIILOR DĂ ROADE.

Ai putea zice: „Bine, dar 587 de tricouri? Nu este cam scump?“ Ba da. Asta până când înțelegi că, timp de un întreg an școlar, nu s-a petrecut nici măcar un act de vandalism. Nici o singură arestare pentru posesie de droguri. Iar profesorii, părinții, elevii și personalul administrativ au devenit mai uniți ca niciodată în acea școală.

Acum, prietene, am discutat despre o abordare corectă a relațiilor, una care dă roade. Toți devin câștigători. Trebuie să înțelegi că, atunci când spun că poți avea tot ce îți dorești în viață dacă ajuți suficiente persoane să obțină ceea ce își doresc, vorbesc despre o filozofie de viață, nu despre manipulare. Este foarte important să pricepi asta.

CAPITOLUL 9

Răspunsul concordă cu modul în care ești tratat

Vreau să subliniez o idee: principala responsabilitate a unui business este să

aducă profit. Aceasta este prima cerință. De ce se întâmplă așa? Foarte simplu. Dacă un business nu face profit, intră în faliment, iar dacă intră în faliment, toți angajații, dar și patronii, și directorii rămân fără job. Prin urmare, a obține profit e un aspect extrem de important.

Psihologul specializat în management James G. Carr reinterpretează puțin lucrurile, adăugând o nuanță. Afacerile se concentrează pe rezultatul final – cel puțin, aceasta este impresia pe care o au numeroase persoane. Dar James Carr are ceva de subliniat atunci când vine vorba despre relaționarea cu angajații; e o variațiune pe tema conceptului „caută binele“ despre care am tot discutat aici. Conceptul lui este următorul: nu te apuca să încerci să îți prinzi angajații făcând lucruri nedorite. El recomandă *să fii prezent, străduindu-te să îți ajuți angajații să obțină rezultate mai bune, oferindu-le instrucțiuni și încurajări*. Asta contează enorm. Când te porți cu oamenii așa cum îi percepi, ei răspund în concordanță cu modul în care îi tratezi.

CÂND TE PORȚI CU OAMENII AȘA CUM ÎI PERCEPI, EI RĂSPUND ÎN CONCORDANȚĂ CU MODUL ÎN CARE ÎI TRATEZI.

Unul dintre cele mai cunoscute studii efectuate vreodată pe tema aceasta a avut loc la Harvard, în urmă cu câțiva ani. Doctorul Robert Rosenthal a făcut o serie de experimente pe șobolani. În cadrul unei etape, a împărțit studenții în trei grupuri, iar șobolanii, tot în trei grupuri. S-a dus la primul grup de studenți și le-a zis: „Sunteți foarte, foarte norocoși. Ați primit șobolanii superinteligenți. Aceștia sunt cei mai inteligenți șobolani cunoscuți de om. Vor străbate labirintul extrem de rapid. Vor mânca mai multă brânză decât vă puteți imagina. Ați face bine să aveți provizii serioase de brânză."

Apoi, doctorul Rosenthal a mers la al doilea grup de studenți și le-a zis: „Ați primit șobolani obișnuiți, nici prea inteligenți, dar nici foarte proști. Niște șobolani normali. Ați face bine să aveți totuși niște brânză la voi, pentru că unii dintre ei vor găsi o cale de a ieși din labirint."

Studenților din al treilea grup le-a zis: „Aveți o problemă. Vouă vi s-au dat șobolanii prostănaci. S-au făcut consangvinizări de-a lungul atât de multor generații, încât sunt incredibil de tâmpiți. Va fi un miracol dacă vreunul dintre ei va reuși să găsească ieșirea din labirint. E posibil ca unul să se împiedice, să se clatine, să se împleticească și, într-un final, să reușească să iasă, dar să știți că asta va fi o pură întâmplare."

Pe parcursul celor șase săptămâni care au urmat, au făcut tot soiul de experimente, în

condiții științifice foarte atent controlate. Exact cum a prezis doctorul Rosenthal, șobolanii inteligenți s-au dus direct la ieșirea din labirint, au mâncat multă brânză și s-au îngrășat.

Șobolanii normali? Păi, la ce ai putea să te aștepți de la niște șobolani normali? Unii dintre ei au găsit ieșirea din labirint, dar nu au doborât vreun record și nici nu au reușit toți să descopere pe unde ar fi trebuit să iasă.

Șobolanii idioți, prostănacii, erau absolut jalnici. Din când în când, se găsea câte unul care să se împiedice, să se clatine, să se împleticească și să nimerească astfel ieșirea din labirint, dar era clar că asta fusese pur și simplu o întâmplare.

Ei bine, acum vine partea interesantă. Află că niciun șobolan nu era inteligent. Niciun șobolan nu era prostănac. De fapt, toți proveneau din aceeași serie de pui. Șobolanii erau identici. Rezultatele au fost diferite deoarece nici studenții, în ciuda faptului că nu le puteau spune șobolanilor: „Tu ești un tâmpit, iar tu ești un geniu“, nu își dădeau seama de asta. Și totuși, prin atitudinea lor, au reușit într-un fel sau altul să le transmită acele lucruri șobolanilor.

Permite-mi să îți pun o întrebare. Ce fel de copii ai? Ce fel de vecini ai? Ce fel de angajați ai? Tu ai putea obiecta: „Hei, Ziglar, adineauri vorbeai despre șobolani, acum vorbești despre copiii mei. Ia-o mai încet și

explică-mi mai pe larg unde bați, OK?“ Da, bine, așa voi face!

Doctorul Rosenthal și studenții lui au dus experimentul mai departe. Au mers la o școală și i-au zis unei profesoare: „Sunteți norocoasă. Aveți în clasă elevi străluciți. Sunt extrem de inteligenți. Unii dintre ei, cei un pic mai leneși, vă vor ruga: «Doamnă profesoară, nu-mi dați prea multe teme. Nu le pot face pe toate!», iar alții vor spune: «Stați puțin, nu avem suficientă pregătire pentru tema asta.» Dar aveți încredere în ei. Copiii aceștia chiar pot face o treabă excelentă.“

S-au dus la o altă profesoară și i-au zis: „Aveți niște elevi obișnuiți. Nu sunt nici prea inteligenți, dar nici foarte proști. Sunt niște copii normali și ne așteptăm din partea lor la rezultate medii.“

Un an mai târziu, copiii „inteligenți“ erau cu un an mai avansați la învățătură decât copiii „normali“. Și, bineînțeles, știi deja cum se termină povestea, corect? Nu existau copii inteligenți. Erau cu toții copii normali – dar, cumva, când le comunicăm un anumit nivel al așteptărilor noastre, lucrurile încep să se schimbe.

David Kerns, președintele consiliului de administrație al companiei Xerox, s-a întors din cea de-a 25-a călătorie a sa în Japonia. A declarat că, în momentul de față, principala diferență dintre ceea ce se întâmplă acolo și ce se întâmplă în Statele Unite constă în cuvântul „așteptare“. Ce așteptări avem de la

copiii noștri? Ce așteptări avem de la angajații noștri? Ce așteptări avem de la noi înșine?

Așteaptă-te la ce e mai bun

Sper că, în timp ce citeai paragrafele anterioare, partenera ta a devenit mai atrăgătoare, copiii tăi au devenit mai isteți, angajații tăi au devenit mai productivi și inteligența tuturor a mai urcat câteva niveluri – deoarece, dacă nu au crescut toți în urma celor pe care tocmai le-ai citit și pe care le-am demonstrat, atunci au o problemă. Iar problema, desigur, ești tu.

Modul în care vedem oamenii și modul cum ne purtăm cu ei este extraordinar de important.

Îți voi da un exemplu din spațiul domestic. Poate că ai trei copii sau poate că ești chiar tu unul dintre cei trei copii ai familiei, să zicem, mijlociul. Copilul mijlociu are ceva aparte. Îi lipsește siguranța pe care o are fratele mai mare și nici nu primește toată dragostea și atenția de care se bucură fratele cel mic. Mijlociul este oarecum împotmolit acolo, la jumătate.

Atunci când s-a născut al treilea copil al nostru, ne dădeam seama că urma să avem probleme cu mijlociul. În prima zi, când am venit acasă cu bebelușul, dată fiind contribuția prietenilor, a rudelor, a vecinilor și chiar a unor persoane complet străine, eram pregătiți. Totul era aranjat, totul era clar:

știam că mijlociul ne va face probleme. Și mai știam că problemele încep din clipa când sosește bebelușul de la spital.

Prietenii, rudele și vecinii au început imediat să apară în vizită. Primul lucru pe care îl făceau era să meargă la pătuț ca să vadă micuța. Și știi ce zic oamenii întotdeauna în fața unui nou-născut? „O, nu-i așa că-i adorabil? Gigea, gigea, gigea! Ia uite cum își ține capul ridicat." Mereu zic: „Uite cum își ține capul ridicat." Nu înțeleg de ce nu găsesc altceva de spus, mereu doar asta zic. Mereu i-am auzit spunându-le asta tuturor bebelușilor pe care i-am văzut vreodată în viața mea: „Uite cum..."

În fine, ideea este că vizitatorii îi tot făceau ochi dulci nou-născutei. Apoi, se duceau la prima noastră fiică și îi ziceau: „Vai, ce fetiță mare. Pun pariu că o ajuți mult pe mami, nu-i așa? Pot să o iau pe surioara ta acasă la mine?" Dar cum rămâne cu ghemotocul care a rămas împotmolit la mijloc? „A, bună!" Cam asta era tot ce îi spuneau.

Așadar, știam că urma să avem probleme cu Cindy, iar ea nu ne-a dezamăgit absolut deloc. Se agăța mereu de noi, se văita, se smiorcăia. Însă bătrânul său tată, trebuie să mărturisesc, a gestionat situația într-un mod genial. Dacă am zis-o deja, pun pariu că am zis-o de 4 000 de ori: „De ce nu poți fi și tu asemenea celorlalte două fete? De ce nu poți fi ca Susan și Julie? Măcar o zi, măcar o zi dacă ar trece fără să te agăți de noi, să nu plângi și să nu se vaiți, aceea ar fi o dată pe

care aș însemna-o cu roșu în calendar.“ Desigur, copiii vor să coopereze. A continuat să se agațe de noi, să plângă și să se vaite, exact așa cum îi spuneam noi că face.

La vremea respectivă, dacă îți vine să crezi, porecla acestei fetițe drăguțe căreia îi lipseau doi dinți din față era... Mormoloc. După ce m-am implicat într-un studiu referitor la ceea ce discutăm noi acum, am făcut niște schimbări. De fiecare dată când venea cineva în vizită, o chemam și îi ziceam:

– Hai încoace, puiule.
Iar musafirului îi spuneam:
– Vreau să îți fac cunoștință cu cea mai fericită, cea mai prietenoasă, cea mai dulce fetiță pe care ai văzut-o vreodată în toată viața ta. Râde mereu, vorbește, se joacă și se simte bine. Nu-i așa, puiule?
– Da, domnule.
– Spune-i cum te cheamă, puiule.
– Mormoloc.

Asta a devenit o rutină care se desfășura cam de o lună, când, într-o zi, în fața unor musafiri, am rugat-o:

– Spune-le cum te cheamă, puiule.
– O, tati, mi-am schimbat numele.
– Da?!? Și cum te cheamă acum?
– Sunt Mormolocul Fericit.

S-a petrecut în cursul unei singure luni – doar o lună! Fetița a început să răspundă în acord cu modul în care ne purtam cu ea, în acord cu vorbele pe care i le adresam.

PENTRU A CONSTRUI RELAȚII BUNE, TREBUIE SĂ CĂUTĂM BINELE DIN CEILALȚI, SĂ NU FIM CRITICI ȘI SĂ NU ÎI JUDECĂM.

Atunci când schimbi datele de intrare, schimbi și rezultatul.

Știu că sună extrem de *simplu*, dar nu înseamnă neapărat că este *ușor*, deoarece copiii, angajații, colegii, asociații și unii membri ai familiei sunt adesea extrem de obositori, de agasanți. Dar, pentru a construi relații bune, trebuie să căutăm binele din ceilalți, să nu fim critici și să nu îi judecăm. Trebuie să pricepem că, atunci când aruncăm cu noroi, când spunem lucruri rele despre oameni, nu aducem nimic pozitiv în lume; de fapt, *noi* avem de pierdut. De îndată ce înțelegem acest lucru, începem să progresăm.

Când ne amintim că un câine a ajuns să fie cel mai bun prieten al nostru fiindcă a dat din coadă, nu din gură, atunci am mai făcut un pas către a câștiga prieteni și a influența o mulțime de oameni.

O viață de calitate înaltă

Aș dori să îți împărtășesc povestea uneia dintre cele mai remarcabile persoane pe care am avut privilegiul de a le cunoaște vreodată. Era o expertă nemaipomenită în ceea ce privește firea oamenilor. Se bucura de un succes enorm. Nu numai că avea un nivel de trai foarte ridicat, dar avea și o calitate a vieții incredibil de înaltă. Din multe puncte de vedere, este o diferență considerabilă între cele două.

În decembrie 1957, doamna despre care vorbesc și-a întemeiat propria companie în condiții destul de vitrege. Oricum, nu a avut de ales, deoarece compania pentru care muncea o concediase cu o zi înainte. Lucrase acolo mulți ani și ei i se datora în bună măsură creșterea acelei firme. Dar a avut o dispută aprinsă cu membrii conducerii, din pricina anumitor politici dubioase, și a protestat atât de vehement, încât mai-marii de acolo i-au făcut vânt.

Când s-a trezit în dimineața următoare, și-a găsit biroul așezat confortabil în fața casei sale. A fost complet devastată și a rămas devastată timp de două, poate chiar trei minute încheiate, înainte de a-și veni în fire și a decide că trebuie să facă ceva în această privință. Și-a înființat propria companie.

Aproape instantaneu, a avut un business de mare succes. De fapt, afacerea s-a dezvoltat atât de repede, încât s-a văzut nevoită să ceară un împrumut de la bancă. S-a dus să solicite un împrumut de 6 000 de dolari, însă prima bancă a refuzat-o, iar a doua bancă a

refuzat-o și ea. Au găsit o mulțime de motive pentru a o refuza. Întâi de toate, era vorba despre o afacere complet nouă. În al doilea rând, era femeie și, după cum îți poți da seama, la acea vreme femeile nu se îndeletniceau cu lucruri precum înființarea de companii.

În al treilea rând, nu avea nici pic de experiență în conducerea unei afaceri. În al patrulea rând, dorea să își clădească afacerea pe principii creștine. Dorea să își plătească facturile, așa cum făcuse mereu, și să respecte scadența. Credea cu sinceritate că atât clientul, cât și agentul de vânzări și compania trebuiau să câștige, toți trei așadar, de pe urma fiecărei tranzacții. Începea toate ședințele cu o rugăciune. Erau multe lucruri ciudate pe care le făcea această doamnă.

Iar apoi, fiul ei, Don Carter, avea convingerea că trebuie să angajeze persoane cu dizabilități, nu numai pentru că așa i se părea corect, ci și pentru că acestea erau foarte productive, ceea ce reprezintă o abordare profitabilă în business. Doamna și-a clădit afacerea pe credință, integritate, muncă asiduă și oportunități egale pentru toți. A spus o mulțime de vorbe memorabile, pe care alții au început să le parafrazeze. A învelit totul în iubire și grijă pentru semeni. A îmbrățișat concep-tul potrivit căruia, dacă îi tratezi corect pe oameni, rezultatele nu pot să fie altfel decât bune.

„LASĂ-ȚI INIMA SĂ SE FACĂ MARE, NU CAPUL.“

Dintre expresiile ei, preferata mea este: „Nu fi precum iepurele; acționează ca o nurcă.“ Ce frază frumoasă! Și asta mi se pare grozavă: „Oamenii au cea mai mare nevoie de iubire atunci când o merită cel mai puțin.“ Nu-i așa că e adevărat? „Îngrijorarea presupune o utilizare greșită a imaginației.“ „Nu te gândi *dacă*, gândește-te *cum*.“ „Lasă-ți inima să se facă mare, nu capul.“

Și, dacă a avut cineva vreodată o inimă mare, aceea a fost Mary Crowley. A donat zeci de milioane de dolari pentru cauze cât se poate de nobile. Astăzi, în țara noastră, există mii de tineri și tinere care au reușit să termine facultatea numai datorită generozității ei.

Încă una dintre vorbele ei care îmi place mult este: „Ai putea să renunți, dar nu renunța niciodată!“ Mary Crowley a construit o afacere care are un profit de peste o jumătate de miliard de dolari anual – Home Interiors and Gifts. Chiar dacă Mary a plecat la ceruri, afacerea ei rămâne un exemplu pe care orice avocat din lume l-ar putea lua la tribunal, unde ar dovedi fără tăgadă că poți avea tot ce îți dorești în viață, dacă ajuți suficiente persoane să obțină ceea ce își doresc.

Înainte, spuneam că o cred pe Mary Crowley cea mai inteligentă femeie de afaceri pe care

am întâlnit-o vreodată. Mi-am nuanțat declarația în ultimii ani ai vieții sale, după ce am ajuns să o cunosc mai bine. Nu doar credeam asta, ci *chiar era* cea mai inteligentă femeie de afaceri pe care am cunoscut-o vreodată!

Era exemplul clasic pe care l-ai putea folosi pentru a demonstra că Leo Durocher s-a înșelat când a zis: „Oamenii buni termină ultimii." Desigur, știm că această afirmație este greșită, fiindcă există mulți oameni buni care au dovedit că este greșită. Cred că, în 1988, în campionatul național de fotbal, avem un alt exemplu clasic privitor la ceea ce vreau să spun – atunci când Dan Reeves, antrenorul echipei Denver Broncos, și Joe Gibbs, antrenorul echipei Washington Redskins, s-au întâlnit în Super Bowl. Nu vei găsi niciodată băieți mai buni decât Dan Reeves și Joe Gibbs, două pilde extraordinare despre ceea ce înseamnă să fii lider adevărat.

Alt exemplu remarcabil este cel al lui John Wooden, fostul antrenor al echipei de la Universitatea din California, Los Angeles (UCLA). Wooden a avut o filozofie unică. Bunăoară, era la fel de preocupat de moralitatea jucătorilor săi pe cât era de agilitatea lor. Poate părea de necrezut, dar acest om – a cărui echipă a câștigat 10 din 12 campionate naționale, dintre care șapte consecutiv, antrenorul cu cele mai multe reușite din punct de vedere procentual și din punct de vedere al izbânzilor în campionatele naționale –, ei bine, acest om nu i-a vorbit

niciodată echipei sale despre victorie. El spunea: „Victoriile vin de la sine. Dacă îți dai toată silința, dacă depui efortul maxim, asta te transformă într-un învingător."

Am zis-o, probabil, de 10 000 de ori. Nu mă refer la faptul că trebuie să îl învingi pe altul; vorbesc despre tine, cel care trebuie să ajungă numărul unu. Cred cu tărie, asemenea lui John Wooden, că atunci când te trezești dimineața, te uiți în oglindă și zici: „Azi voi da tot ce am mai bun în mine", iar la sfârșitul zilei, când te uiți iarăși în oglindă, poți spune: „Azi am dat tot ce am avut mai bun în mine", ești numărul unu când vine vorba despre cea mai importantă persoană din lume – și aceea ești tu.

DACĂ ÎȚI DAI TOATĂ SILINȚA, DACĂ DEPUI EFORTUL MAXIM, ASTA TE TRANSFORMĂ ÎNTR-UN ÎNVINGĂTOR.

Să faci tot ce poți tu mai bine este tot ceea ce trebuie nu numai pentru a avea un standard de viață acceptabil, ci și, mai important, pentru a avea o calitate a vieții cât mai înaltă.

Compasiunea

Îmi place grozav povestea care se spune despre Vince Lombardi. A fost antrenorul echipei Green Bay Packers; s-a bucurat de un respect enorm, fiind considerat omul care a revoluționat fotbalul. A luat o echipă aflată într-o situație fără speranță din Green Bay și a transformat-o într-o echipă de top. Au câștigat primele două cupe în Super Bowl, iar înainte de asta, câștigaseră și două campionate.

Într-o zi, la antrenamente, un jucător masiv era efectiv într-o pasă proastă. Lombardi, așa cum numai Lombardi ar fi putut să facă, l-a scos de pe teren și a început să țipe la el. I-a zis: „Ești un fotbalist groaznic. Nu blochezi, nu plachezi, nu ataci, joci sub orice critică. Du-te la vestiar." Ei bine, jucătorul a plecat la vestiar cu inima frântă. Deși fusese socotit numărul unu al echipei, eșuase și, în acel moment, credea că totul s-a terminat pentru el.

O oră mai târziu, după ce Lombardi a ajuns la vestiar împreună cu restul echipei, la terminarea antrenamentului, a observat că jucătorul său cel masiv era în continuare acolo, așezat pe bancă. Își ținea capul în palme și era evident că plânsese. De fapt, încă suspina.

Lombardi – adesea nestatornic, dar întotdeauna plin de compasiune, întotdeauna liderul care ajungea câștigător – s-a dus spre tânăr și a pus o mână pe umărul lui. I-a zis: „Fiule, ți-am spus adevărul. Ești un fotbalist groaznic. Nu blochezi, nu plachezi, nu ataci.

Dar ar fi trebuit să termin povestea… Fiindcă în interiorul tău, fiule, există un jucător incredibil de talentat, de eficient și eu îți voi sta alături, voi munci împreună cu tine, până când jucătorul acela talentat din tine va ieși la suprafață și se va afirma pe teren.“

Auzind acestea, Jerry Kramer s-a ridicat. Se simțea mult mai bine, chiar într-atât de bine, încât până la urmă a devenit cel mai bun fundaș din istoria primilor 50 de ani ai fotbalului profesionist american.

Mă întreb câți oameni extraordinari stau ascunși în interiorul celor cu care ne întâlnim în fiecare zi. Este ușor să găsești vinovați, iar unele persoane găsesc atâția vinovați de parcă s-ar da vreo recompensă pentru asta. Însă este *mult mai important*, *mult mai captivant* și *mult mai folositor* să cauți binele din ceilalți.

ESTE MULT MAI IMPORTANT, MULT MAI CAPTIVANT ȘI MULT MAI FOLOSITOR SĂ CAUȚI BINELE DIN CEILALȚI.

La un an după ce a părăsit Green Bay și s-a retras din activitate, antrenorul Lombardi s-a simțit atât de nefericit ca pensionar, încât s-a mutat la Washington pentru a antrena echipa

locală. Fundașul de acolo era foarte talentat, dar totodată un spirit foarte liber. Numele lui era Sonny Jurgenson. Jurnaliștii se întrebau cum va reuși Lombardi, adeptul disciplinei severe, să se descurce cu acel spirit liber, cu un om care nu făcea decât ce dorea. Dar problema a fost rezolvată încă din prima zi de antrenament.

Mai mulți jurnaliști l-au întrebat direct: „Domnule antrenor, cum veți proceda cu Sonny Jurgenson?“ Lombardi l-a chemat pe Jurgenson lângă el, apoi le-a zis celor din presă: „Domnilor, vreau să vi-l prezint pe cel mai mare fundaș care a pășit vreodată pe un teren de fotbal. Acesta este fundașul nostru, Sonny Jurgenson.“ Te miră faptul că Sonny Jurgenson a avut cel mai bun an din întreaga sa carieră?

Modul optim de a judeca

Atunci când vine vorba despre construirea relațiilor, dar și în viața de zi cu zi, prea mulți dintre noi au ceea ce se numește un dublu standard. Ne judecăm pe noi înșine după un standard și îi judecăm pe ceilalți după un standard complet diferit.

De exemplu, un brutar l-a dat în judecată pe un fermier. Fermierul îi vindea unt brutarului, iar acesta a descoperit că îl fura la cântar. În loc de 500 de grame, îi dădea doar 450, iar acest lucru se întâmpla de o bucată de vreme. Acum, stăteau amândoi în fața judecătorului, care l-a întrebat pe fermier: „Ai o explicație pentru asta?“

Omul a răspuns: „Da, chiar am. Mi-am pierdut greutatea de 500 de grame de la cântar. Însă, cum am și o balanță, am folosit-o pe aceea, punând pe talerul celălalt o pâine de-a brutarului.“

AI MARE GRIJĂ CÂND ÎI JUDECI PE CEILALȚI.

Nu e ironic, dacă stai să te gândești? Realitatea poveștii este mai profundă decât se observă, poate, la o primă vedere. Arată nu numai că ar trebui să avem mare grijă când judecăm, dar subliniază și faptul că nu poți înșela cu adevărat pe nimeni.

Evident, fermierul nu înșela în mod intenționat. Totodată, mă îndoiesc că, la rându-i, brutarul înșela în mod intenționat, altfel cu siguranță că nu l-ar mai fi dat în judecată pe primul. Însă, adeseori, când suntem extrem de siguri că altcineva este un escroc și un ticălos vrednic de dispreț, asta ar trebui să ne determine să investigăm problema cu mai multă atenție. Încearcă să gândești situația din perspectiva celuilalt. Privește chestiunea punându-te în locul lui.

Multe dintre problemele noastre s-ar putea rezolva ușor, dacă am învăța să îi evaluăm pe ceilalți exact așa cum ne evaluăm pe noi înșine. Îți voi împărtăși câteva dintre gândurile mele cu privire la emiterea judecăților de valoare:

- Atunci când altul răbufnește, este un obraznic, un nesuferit. Când o faci tu, ești îndreptățit să fii indignat.
- Atunci când ea o ține pe-a ei, este încăpățânată. Când o faci tu, dai dovadă de fermitate.
- Atunci când lui nu îi plac prietenele tale, este plin de prejudecăți. Când ție nu îți plac prietenii lui, demonstrezi că ești o fină cunoscătoare a caracterelor.
- Atunci când ea încearcă să fie conciliantă, este lingușitoare. Când o faci tu, ești plin de tact.
- Atunci când el face lucrurile în tihnă, este leneș. Când ție îți ia un secol să faci ceva, ești chibzuită.
- Atunci când ea găsește defecte, este mofturoasă. Când o faci tu, dai dovadă de discernământ.
- Atunci când el începe să țipe la tine amenințător, este răutăcios și insensibil. Când o faci tu, ești doar sinceră, iar asta spre binele lui.

Nu este uimitor cum ajungem să avem un dublu standard? Rareori găsești pe cineva care poate cântări greșelile celorlalți fără să apese cu degetul mare pe talerul balanței.

Cele mai importante cuvinte

Liderii și managerii de succes, precum și oamenii care au o mulțime de prieteni apelează la câteva fraze-cheie atunci când greșesc – și cine nu a greșit niciodată? Când se întâmplă asta, ei spun: „Îmi pare rău. Am făcut o greșeală." Sunt cele mai importante șapte cuvinte din vocabular.

Dintr-un motiv sau altul, la vârsta de 30–35 de ani, părinții gândesc: *Ce știe despre viață copilul ăsta de opt sau zece ani? Nu e nevoie să-i dau explicații.* Uneori, părinților le vine foarte greu să recunoască în fața propriilor copii că nu au avut dreptate. Dar, ascultă-mă, atunci când s-a făcut o greșeală, nu îmi pasă dacă părintele ori bunicul are 65 de ani, iar copilul doar cinci. Aceste cuvinte pot avea o însemnătate extraordinar de mare atât pentru copil, cât și pentru adult.

- Cele mai importante cinci cuvinte: *Ai făcut o treabă bună.*
- Cele mai importante patru cuvinte: *Tu ce părere ai?* – și, totodată, una dintre cele mai folositoare expresii pentru a-ți face prieteni.
- Cele mai importante trei cuvinte: *Vrei, te rog?*
- Cele mai importante două cuvinte: *Îți mulțumesc.*
- Cel mai important cuvânt: *Tu.*
- Cel mai neimportant cuvânt: *Eu.*

Este cât se poate de adevărat că oamenii nu pot trăi doar cu pâine. Din când în când, simțim nevoia să ungem pâinea cu puțin unt. Nimic mai adevărat!

Îmi place la nebunie următoarea poveste și cred că reușește să sintetizeze foarte bine ceea ce încerc să zic. Este povestea lui Benjamin Disraeli și a lui William Gladstone, doi dintre cei mai remarcabili prim-miniștri ai Imperiului Britanic din secolul al XIX-lea și, totodată, adversari politici.

Într-o seară, la un dineu la care se discutau problemele țării, o doamnă a avut privilegiul de a primi un loc lângă domnul Gladstone. Astfel de evenimente durau ore întregi; și, în general, la asemenea ocazii oamenii vorbesc cu persoana de lângă ei. Spre sfârșitul serii, care fusese magnifică, doamna și-a dat seama că avea să fie invitată mai târziu la o întâlnire cu domnul Disraeli. Se pare că domnul Gladstone pleca, domnul Disraeli venea, sau invers, iar ea urma să fie așezată lângă amândoi, dar nu în același timp. Și-a petrecut câteva ore discutând cu fiecare în parte.

Când seara se apropia de sfârșit, cineva i-a cerut doamnei să spună ce părere și-a făcut despre cei doi politicieni, Gladstone și Disraeli. Ea a răspuns: „Când am stat de vorbă cu domnul Gladstone, am fost absolut convinsă că este unul dintre cei mai fermecători oameni pe care i-am cunoscut, unul dintre cei mai inteligenți și mai bine informați de pe fața pământului. Nu m-am

îndoit o clipă că e un geniu. Când am stat de vorbă cu domnul Disraeli, am fost convinsă că *eu* sunt cea mai amabilă, cea mai inteligentă, cea mai bine informată, cea mai prietenoasă persoană din lume."

SECRETUL PENTRU A-ȚI FACE RELAȚII ESTE SĂ ÎL LAȘI PE CELĂLALT SĂ SE SIMTĂ IMPORTANT.

Nu mai e nevoie de explicații pentru a înțelege de ce preferatul ei a fost domnul Disraeli, nu-i așa? *Modul în care îi vezi pe oameni coincide cu modul în care te porți cu ei.* Secretul pentru a-ți face relații este să îl lași pe celălalt să se simtă important. Pune-l într-o poziție în care să se simtă important – în definitiv, toți oamenii sunt importanți. Este uimitor cât de multe avem de învățat de la cei care, aparent, nu au ce să ne învețe. Și, - crede-mă, nu există un om mai deștept decât oricine alt-cineva; toți oamenii sunt mai deștepți decât oricine altcineva. Dacă reușim să ne amintim asta, cine știe de unde va veni acea idee grozavă pe care o așteptăm?

Ascultă-i pe toți, învață de la toți

Probabil că ai mai auzit următoarea poveste, dar merită să o relatez, odată ajunși în acest punct.

Un autocamion de mare tonaj a rămas blocat sub o pasarelă. La fața locului au fost aduși ingineri și alți specialiști, care au încercat să găsească o modalitate de a scoate acel monstru de acolo. Vreau să zic, era bine înțepenit. Au estimat că ar dura multe ore și că ar costa mii și mii de dolari să demonteze o parte din pasarelă sau o parte din autocamion. Un băiețel de vreo 10 ani le-a dat soluția: le-a sugerat să dezumfle un pic roțile, pentru ca monstrul să poată trece pe dedesubt.

Sper că povestea e adevărată. Este atât de bună, încât *trebuie* să fie adevărată. Dar, evident, ideea rămâne aceeași: dacă suntem receptivi, dacă suntem deschiși, putem învăța de la aproape oricine.

Conform celor susținute de experți, pe pieptul tuturor oamenilor e lipită câte o etichetă pe care scrie: *Fă-mă să mă simt important*.

La scurtă vreme după ce m-am mutat cu întreaga familie în Dallas, am fost invitat să țin un discurs pentru angajații unei companii de asigurări. Eram la restaurantul unui mare hotel din oraș. Eu stăteam pe o latură a mesei, alături de doi dintre vicepreședinții companiei. De cealaltă parte, erau alte trei persoane. Eu mă aflam la mijloc, între cei doi vicepreședinți. Ne-am așezat cu toții, iar chelnerița ne-a adus o salată, ceea ce e destul de obișnuit la astfel de întâlniri. I-am zis femeii:

– Mulțumesc.

Am avut câteva schimburi de replici cu vicepreședinții. Chelnerița s-a întors, aducându-ne cafeaua, și ne-a turnat-o în cești. Eu am spus:

– Mulțumesc frumos.

După câteva minute, a revenit cu aperitivele, iar eu i-am zis:

– Apreciez mult asta și trebuie să te felicit. Ești uimitor de competentă și de eficientă în a ne servi pe toți, fără să pari grăbită nicio clipă. Și ai o atitudine extrem de pozitivă.
– O, Doamne! Vă mulțumesc foarte mult. Asta face ca tot efortul să merite.

Când a venit momentul desertului, am primit înghețată stropită cu sirop de ciocolată. Pe cuvânt de cercetaș, cele care au urmat s-au petrecut exact așa cum povestesc. Domnii din stânga și din dreapta mea au primit câte o porție de înghețată de dimensiunea unei mingi de golf cu sirop de ciocolată deasupra. Eu am primit una mai mare decât o minge de baseball. Mai mare decât pumnul meu. De fapt, mai mare decât paharul – înghețata dădea pe dinafară. Era o diferență atât de izbitoare, încât vicepreședinții de lângă mine au zis în cor:

– Ei bine, Zig, este evident că o cunoști pe doamna aceasta.
– Păi, nu știu cum o cheamă, dar în mod sigur știu multe despre ea, le-am răspuns.
– Ce știi despre ea, mai exact?

– Știu că e o ființă umană și mai știu că tocmai a răspuns așa cum răspund oamenii când au parte de laude.

Nu făcusem nimic mai mult decât să spun „Mul-țumesc".

În acest caz, fraza pe care am repetat-o frecvent în carte, potrivit căreia poți avea tot ce îți dorești în viață dacă ajuți suficiente persoane să obțină ceea ce își doresc, ar putea să sune un pic egoist. Desigur că nu îi făcusem complimente chelneriței în speranța că voi primi o cupă mai mare de înghețată, dar femeia a răspuns în singurul mod în care ar fi putut ea să îmi mulțumească.

Crede ce îți spun: atunci când îi faci pe oameni să se simtă importanți, când îi tratezi cu adevărat ca pe niște ființe umane, avantajul va fi de partea ta. Nu contează împrejurările sau cine sunt oamenii. Pur și simplu e adevărat.

CAPITOLUL 10
Potențial și performanță

Îmi place mult următoarea poveste, despre un obscur profesor universitar care își iubea la nebunie soția. Doamna avea probleme severe cu auzul. Profesorul s-a apucat să lucreze în laboratorul său în speranța de a

inventa o proteză auditivă, ca să poată comunica mai ușor și mai eficient cu soția lui.

Istoria ne arată că nu a reușit să inventeze nicio proteză auditivă, dar, în afară de asta, istoria a fost deosebit de amabilă cu Alexander Graham Bell, deoarece, în timp ce lucra la aparatul auditiv pentru că își iubea soția, a descoperit proceduri și tehnici ale telefoniei.

Un fapt mai puțin cunoscut este acela că, înainte cu câțiva ani, în 1861, un inventator german pe nume Johann Reis descoperise un procedeu de a transmite sunetul prin cabluri. Și, dacă ar fi deplasat doi dintre electrozi cu o miime de inch mai încolo, astfel încât aceștia să se atingă, ar fi devenit inventatorul telefonului, descoperitorul metodei de transmitere a vocii prin intermediul unui dispozitiv electric.

OAMENII CARE CONSTRUIESC RELAȚII CÂȘTIGĂTOARE SPUN ȘI FAC LUCRURI PENTRU ALTE PERSOANE.

Ei bine, n-am habar ce îl mâna în luptă pe Reis, care erau motivele lui, dar știu care era motivația lui Alexander Graham Bell – și acesta este doar un alt mod de a spune că

oamenii buni sunt orientați către sprijinirea altora. Ei sunt într-adevăr buni prin prisma conceptului de a fi cineva care oferă binele. Oamenii care construiesc relații câștigătoare spun și fac lucruri pentru alte persoane.

Acum, voi face o afirmație profundă. Mereu îi anunț pe cei care mă ascultă că urmează să fac o afirmație profundă. Procedez așa fiindcă un număr incredibil de mare dintre ascultătorii mei nu își dau seama că afirmațiile mele profunde sunt profunde, câtă vreme nu le semnalez dinainte – și chiar nu vreau să ratezi asta. Nu eu am spus-o.

Bârfa te poate distruge. Folosește vorbe negative la adresa cuiva și vei simți și tu o parte dintre efectele otrăvirii. Dacă transformi asta într-un obicei, dacă îl aplici asupra foarte multor oameni, toată acea otravă se acumulează și poate fi absolut devastatoare. E mai mult decât un clișeu faptul că cel mai bun lucru pe care îl poți face pe la spatele cuiva este să îl mângâi, iar cel mai bun mod de a scăpa pe cineva de resentimente este să-i permiți să facă o reverență. Nu uita că felul în care te porți cu semenii tăi coincide cu felul în care îi percepi, iar oamenii care se uită cu superioritate la alții joacă, în general, la cacealma.

Când ne gândim bine la aceste afirmații, ne dăm seama cât de adevărate sunt!

Atingerea potențialului prin intermediul performanței

Nu voi uita niciodată o experiență revelatoare de care am avut parte în urmă cu mai mulți ani. Un prieten al meu, David Smith, m-a invitat ca rezervă a maestrului de ceremonii (MC) la balul caritabil al Clubului Elks. Mi-a spus: „Zig, nu știu dacă ai mai fost vreodată la un bal ori la un banchet al Clubului Elks, dar te asigur că e ceva foarte special. Acum am invitat inclusiv un politician, dar știi și tu cum sunt unii politicieni... Aș vrea să participi, ca MC de rezervă."

Ei bine, întotdeauna mi-am dorit să fiu MC, fie și de rezervă, la un bal simandicos al Clubului Elks, așa că am zis: „Bine, domnule Smith, venim. Eu și soția mea vom fi acolo."

Am ajuns la club în seara aceea și am luat masa împreună cu David și cu doamna lui. După cină, s-au ridicat și au început să danseze. Înainte să ne ridicăm și noi ca să mergem pe ringul de dans, i-am urmărit pe David și pe soția sa timp de câteva minute. Am rămas uluit. Nu-mi venea să-mi cred ochilor. David, care avea 66 de ani, se pricepea de minune la dansurile de societate; era unul dintre cei mai grațioși bărbați pe care i-am văzut vreodată dansând. A fost o experiență magnifică. De fapt, eu și Roșcata[14] nu am mai dansat deloc în acea seară. Am preferat să ne uităm la ei.

Imediat ce s-a întors la masă, i-am zis: „Domnule Smith, sunt uimit. Nu știam că dansați atât de bine!" S-a simțit oarecum jenat. Mi-a răspuns: „Sincer să fiu, am fost, câțiva ani, profesor de dansuri de societate."

Acel David Smith despre care îți vorbesc era grădinarul nostru. Unul dintre cei mai harnici oameni pe care i-am cunoscut în toată viața mea. La vârsta de 17 ani, a fost nevoit să abandoneze liceul pentru a-și întreține familia. La 22 de ani, s-a reînscris la școală; și-a luat diploma de bacalaureat la 25 de ani. A reușit să își țină fiicele la facultate grație principiilor sale înalte referitoare la muncă. A început ca grădinar, apoi a trecut la peisagistică, dar a mai avut și alte joburi.

Mesajul revelator pe care încerc să ți-l comunic este că niciodată nu trebuie să judeci o carte după coperta ei. Chiar nu ar trebui să facem asta. Domnul Smith era grădinarul nostru de vreo trei ani. Mi-e rușine să spun că nu știusem absolut nimic despre el până în acea seară, cu excepția faptului că era un om muncitor care făcea o treabă excelentă. În zilele fierbinți de august, stătea afară și lucra într-un ritm susținut. Îți garantez că eu aș fi murit într-o jumătate de oră dacă m-aș fi ținut după el. Însă David ajunsese într-un punct din viață în care fusese nevoit să accepte singura slujbă pe care o putea căpăta. Cu toate acestea, nu s-a oprit la cositul ierbii și la modelarea tufișurilor. A studiat peisagistica și, ca urmare, a ajuns să câștige mulțumitor.

Unul dintre cele mai fascinante aspecte legate de conceptul potențialului și al performanței l-am aflat, într-o dimineață, de la o doamnă despre care este posibil să fi auzit: Mary Kay Ash. Mă adresam unui grup de persoane, iar către finalul discursului meu,

Mary Kay a intrat, s-a așezat și a ascultat câteva minute. După ce am terminat, m-a invitat să stăm de vorbă despre niște activități viitoare.

A început să îmi povestească despre primii ei pași în afaceri. În timpul Depresiunii, lucra ca distribuitoare pentru Stanley Home Products. Era văduvă, avea copii mici și locuia în Houston. Vindea perii Stanley, obținând un profit mediu de 7 dolari din vânzări la evenimente, însă darul pe care i-l făcea gazdei o costa 5 dolari. Nu era tocmai un efort aducător de profit.

Apoi, a auzit că în Dallas, Texas, urma să se organizeze convenția națională a companiei Stanley. A împrumutat cei 12 dolari necesari pentru transport și pentru trei nopți de cazare la hotel, pe durata convenției. Te rog să nu uiți că asta se întâmpla în anii Marii crize economice, cândva în perioada 1929–1939. Prietenii au crezut că Mary a înnebunit – cum să prăpădească 12 dolari, când, de fapt, ar fi trebuit să își caute un serviciu adevărat pentru a-și întreține familia? Dar ea era hotărâtă să participe la evenimentul cu pricina.

În cursul celor trei zile, Mary Kay a interacționat cu toate persoanele cunoscute ca fiind extrem de eficiente în business. Cei 12 dolari plătiți de ea nu includeau și mâncarea, așa că, atunci când venea ora mesei, invoca mereu câte o scuză și se retrăgea în camera ei. Timp de trei zile, a

mâncat doar brânză și biscuiți – asta era ce își luase ca hrană de acasă.

La banchetul din ultima seară, i s-a adus un omagiu reginei vânzărilor, pe care Mary Kay a descris-o ca fiind o brunetă superbă, impunătoare. Vorbise cu ea toată săptămâna. Îi adresase sute de întrebări și reușise să o convingă să simuleze un eveniment de vânzări, ca să poată observa cum reușea ea să fie cea mai bună din țară. În seara respectivă, la ceremonia de decernare a premiilor, era prezent și domnul Stanley Beveridge, președintele companiei. Domnul Beveridge îi strângea mâna fiecărei persoane care trecea pe culoarul ce ducea spre scenă.

Mary Kay mi-a povestit că, deși se afla undeva în mijlocul mulțimii, s-a desprins de acolo și s-a îndreptat spre el. Și-a continuat relatarea: „Sunt convinsă că multe persoane i-au spus exact același lucru pe care urma să i-l spun eu, dar în seara aceea m-am postat în fața lui și i-am zis: «Domnule Beveridge, desigur că acum nu știți cine sunt, dar anul viitor pe vremea asta veți ști, deoarece eu voi fi regina vânzărilor.»“

El ar fi putut răspunde: „Sigur, domnișoară. Sigur că vei fi.“ Probabil că alte 20 de doamne îi spuseseră același lucru înaintea lui Mary Kay. Și președintele ar fi putut să o expedieze rapid, gândindu-se că, luată de valul entuziasmului general, a făcut o promisiune măreață, ca apoi să dispară pentru totdeauna. Dar Mary Kay susține că

momentul cel mai semnificativ al carierei sale a fost chiar atunci și acolo, când domnul Beveridge a privit-o în ochi, cu calm și premeditare. Mi-a povestit mai departe: „Un timp, care mi s-a părut cât o veșnicie, n-a scos o vorbă. Dar apoi a zis: «Știi, domnișoară, într-un fel sau altul, cred că într-adevăr tu vei fi.»“ Mary Kay mi-a declarat că acel comentariu a avut un impact profund asupra vieții ei. În anul următor, a fost regina vânzărilor.

TRATEAZĂ-I PE OAMENII DIN JUR ÎN FUNCȚIE DE POTENȚIALUL LOR, NU ÎN FUNCȚIE DE PERFORMANȚA LOR.

Numeroși oameni au ajuns mult mai departe în viață decât ar fi crezut că pot fiindcă altcineva a crezut că ei chiar pot. Trebuie să îi încurajăm. Gordon McDonald spune bine: „Eu și soția mea, Gail, încercăm să-i tratăm pe oamenii din jur în funcție de potențialul lor, nu în funcție de performanța lor.“ Când te gândești, această perspectivă conține mult adevăr. *Uneori, un gest, un simplu gest, poate influența viitorul a milioane și milioane de oameni.*

Un simplu gest

Ca să dau un exemplu, în urmă cu mulți ani, lângă Boston era un spital de psihiatrie care avea o politică novatoare. Reputația personalului, a medicilor de acolo a avut de câștigat datorită priceperii lor de a-i ajuta pe cei care aveau probleme mintale; dar chiar și în acea instituție fără prejudecăți exista o temniță. În acea temniță îi băgau pe nebunii incurabili, pe bolnavii pentru care nu se putea face nimic pe moment.

Acolo era închisă o fetiță. Toți îi ziceau Micuța Annie. Într-o zi, Micuța Annie părea la fel de sănătoasă și de rezonabilă ca oricine altcineva; în ziua următoare, era rea și îi ataca pe toți cei care îi ieșeau în cale.

În același spital lucra o asistentă medicală în vârstă, care se pregătea de pensionare. Își făcuse obiceiul ca, în fiecare zi, să coboare în temniță la ora prânzului și să stea lângă celula în care era închisă Micuța Annie. Uneori discutau un pic, alteori nu își vorbeau deloc. Dar ea era mereu prezentă. Într-o zi, asistenta a adus câteva prăjiturele, niște negrese, iar când se pregătea să plece a pus negresele pe o tavă și le-a împins în celula Micuței Annie. Când s-a întors în ziua următoare, negresele dispăruseră. De atunci, o dată pe săptămână, îi aducea prăjituri fetiței.

Câteva săptămâni mai târziu, medicii au observat că Micuța Annie făcea progrese considerabile. S-au gândit că, poate, ar fi ceva șanse de a-și reveni. Astfel că au mutat-o la etaj. După mai mulți ani, și-a recăpătat

complet stabilitatea emoțională și sănătatea mintală, iar atunci medicii au venit la ea și i-au zis: „Micuță Annie, poți pleca acasă, dacă vrei."

Fata le-a răspuns: „Nu, locul ăsta înseamnă foarte mult pentru mine. Aș vrea să mai stau aici câțiva ani și aș vrea să pot contribui la vindecarea altora, ca mod de a le mulțumi oamenilor din instituție pentru ceea ce au făcut ca să mă ajute."

Mulți, mulți ani mai târziu, atunci când Regina Victoria i-a înmânat cea mai înaltă distincție a Angliei lui Helen Keller, suverana a întrebat-o: „Helen, cui îi datorezi progresul tău senzațional, împlinirile tale remarcabile, faptul că ai influențat în bine milioane și milioane de vieți și ai avut un impact semnificativ asupra lor?"

Ea a răspuns: „Dacă nu ar fi fost asistenta Anne Sullivan, dacă nu ar fi existat Micuța Annie, nimeni nu ar fi aflat niciodată cine este Helen Keller."

Când arunci o pietricică într-un râu sau într-un lac, nu știi niciodată cât de departe se vor propaga undele. Tot astfel, nu știi niciodată cât de departe se vor răspândi vorbele tale de încurajare, ajungând să formeze un cerc frumos care înconjoară viețile multor oameni. *Modul în care te porți cu oamenii poate avea o influență esențială asupra modului în care aceștia abordează viața.*

Un scop și un motiv

Chiar aici, în Italy, Texas, a locuit o fetiță pe nume Linda Isaacs. Era o fată de culoare, care suferea de nanism și care fusese diagnosticată, când avea cam patru ani, cu dizabilități de învățare. Și totuși, la vârsta de șase ani, a fost înscrisă în clasa întâi. Mama și rudele Lindei i-au zis învățătoarei: „Nu vă chinuiți să o învățați ceva pe Linda, fiindcă nu poate să învețe. Dar este o fetiță simpatică. Va fi acceptată cu drag de colegi, o vor face mascota clasei. O vor porecli Pitica, însă va fi foarte populară și toată lumea o va iubi."

Ei bine, exact asta s-a întâmplat. Nu au încercat să o învețe nimic, așa că fata nu a învățat nimic. La sfârșitul primului an, profesorii au hotărât ca, în loc să o lase repetentă, mai bine să o treacă în clasa a doua, pentru că oricum nu avea să învețe nimic, indiferent de clasa în care se afla; în plus, s-au gândit că nu are rost să își schimbe grupul de prieteni în fiecare an.

Linda Isaacs a terminat liceul având cunoștințele unei eleve de clasa întâi. Acum, spune-mi sincer: ce șanse avea ea în viață? Cred că vei fi de acord cu mine că erau foarte, foarte mici.

Dar cum mama Lindei Isaacs îmbătrânea, a trimis-o pe Linda în Dallas, să locuiască la una dintre surorile ei mai mari. Sora ei mai mare a dus-o la Goodwill Industries[15], unde a cunoscut o doamnă pe nume Carol Klep. Carol a aruncat o singură privire către Linda Isaacs și nu a văzut o fetiță neajutorată, lipsită de speranță, care urma să fie o

persoană asistată social pentru tot restul vieții. A văzut o fetiță care, în mod evident, fusese adusă la Goodwill Industries cu un scop. Prezența ei acolo presupunea existența unui motiv, iar ea urma să afle care era acela.

După ce a supus-o pe Linda la câteva evaluări, a descoperit că avea capacitatea de a învăța unele lucruri. Apoi i-a dat o sarcină simplă, pe care a îndeplinit-o chiar în acea după-amiază. În ziua următoare, i-a dat alte două sarcini. Fata le-a rezolvat la fel de rapid.

Să derulăm filmul înainte, ajungând cu 12 luni mai târziu. Ei bine, 12 luni mai târziu, Linda Isaacs răspundea la telefon, verifica statele de plată și lucra aproape la întreaga capacitate a unei secretare competente. În 12 luni, învățase mai mult decât în 18 ani. Timp de 18 ani, Lindei Isaacs i se spusese întruna: „Linda nu poate învăța, Linda nu poate învăța, Linda nu poate învăța." Și, timp de 18 ani, Linda Isaacs își repetase constant sieși: „Linda nu poate învăța, Linda nu poate învăța, Linda nu poate învăța." Este absolut adevărat: ceea ce semeni, aceea vei culege.

Oamenii din industria IT au o vorbă: *garbage in, garbage out*. Cu toții avem dreptate când spunem că, dacă introduci lucruri bune, scoți lucruri bune. Iată că, brusc, datele de intrare se schimbă. Cineva zice: „Linda poate să învețe, Linda poate să învețe, Linda poate să învețe." Și, spre uimirea tuturor, Linda Isaacs începe să-și zică: „Linda poate să învețe."

Acum, te rog să nu înțelegi greșit. Nu spun că tot ce trebuie să faci este să-ți spui: „Eu pot“ și, brusc, situația devine minunată. Dar mă întreb următorul lucru: câți oameni au fost condamnați la o viață mediocră pentru că li s-a repetat în mod constant: „Nu poți, nu poți, nu poți“?

Așa cum am menționat în capitolul 2, în cartea lui, *What to Say When You Talk to Your Self*, Shad Helmstetter afirmă că, până la împlinirea vârstei de 18 ani, unui tânăr american obișnuit i se spune, în medie, de 148 000 de ori: „Nu“ sau: „Nu ești capabil să faci asta“. Când le spui tinerilor de 148 000 de ori că nu pot face un lucru, îți garantez că te vor crede.

Cel mai mare bine pe care îl putem face pentru alții nu este de a ne împărți bogățiile cu ei, ci de a le dezvălui care sunt bogățiile lor. Alții exprimă ideea sub forma: „Dă-i cuiva un pește și va avea de mâncare pentru o zi; învață-l să pescuiască și va fi sătul toată viața.“

Repet, nu înțelege greșit. Nu susțin că este suficient să îi spui cuiva: „Poți să o faci“ pentru ca persoana respectivă să fie în stare să facă acel lucru. Se ridică adesea întrebarea, iar eu răspund cât mai apăsat cu putință: „Un om are infinit mai multe șanse de a reuși dacă îi spui că poate decât dacă îi spui că nu poate.“ Sincer, cred că ar trebui să îi acordăm o șansă.

Descurajează mediocritatea

De multe ori, s-a întâmplat ca oamenii fie să se gândească la asta, fie să mă întrebe explicit: „Ia stai un pic, Ziglar, să zicem că am un copil care face o boacănă. Să zicem că scapă mingea din mână. Să zicem că sparge un geam. Să zicem că angajații mei nu fac treaba care li s-a încredințat. În cazul ăsta, ar trebui să îi laud în continuare?“ Nu. Cred că este cel mai rău lucru pe care l-ai putea face. Deoarece un astfel de comportament încurajează mediocritatea.

Un individ aparținând unei etnii minoritare în San Francisco a dat în judecată sistemul de învățământ din cauză că, în tot timpul în care frecventase școala, i se repetase: „E bine ce faci. E bine ce faci. E bine ce faci.“ Iar când a absolvit, realitatea a fost că persoana respectivă nu a izbutit să se angajeze, pentru că, de fapt, nu învățase nimic.

Cred că mama mea deținea răspunsul corect. Atunci când eram copil și stăteam în Yazoo City, Mississippi, a trebuit să începem cu toții să muncim de la vârste fragede, dat fiind că tata murise. La opt ani, mulgeam vaca și lucram în grădină. Am scris o poveste despre vaci în capitolul 8. Poate că ești un șmecher de la oraș și nu cunoști mare lucru despre vaci, așa că o să-ți zic un lucru despre ele. Vacile nu *dau* lapte. Crede-mă: trebuie să lupți pentru fiecare picătură de lapte obținută.

MAMA SE AȘTEPTA CA NOI SĂ NE DĂM TOATĂ SILINȚA.

Nu voi uita niciodată prima sarcină pe care am avut-o de îndeplinit de unul singur în grădină. Erau multe lucruri pe care le știam despre mama. Știam că se aștepta ca, atunci când ne încredința o sarcină, noi, copiii, să ne dăm toată silința. Știam, de asemenea, că urma să inspecteze, pentru a se asigura că a obținut ceea ce ne ceruse. Mai știam că avea să ne învețe cum să facem ceea ce se aștepta să facem.

Unul dintre cele mai frustrante lucruri pe care le pot face părinții pentru copiii lor sau managerii pentru angajații lor este să le ceară să înfăptuiască ceva și să nu-i învețe ori să nu le arate cum să îl realizeze în mod corect. Ei trebuie să știe cum să facă un anumit lucru, de ce trebuie să fie făcut, să le spună celorlalți motivele pentru care trebuie făcut și să le arate sau să-i învețe cum să îl facă. Mama ne-a învățat mereu cum și ne-a zis și de ce. Iar apoi, dacă isprăveam cu bine treaba, ne lăuda mereu – dar mereu verifica, pentru a se asigura că am făcut exact ce ne ceruse.

Acea primă sarcină consta în faptul că trebuia să sap două brazde pentru fasole, lungi de cinci kilometri fiecare. Îți vine să crezi? Cinci kilometri lungime? Când ai opt

ani, ți se par mult mai lungi de atât. Mama mi-a arătat exact ce voia să fac, apoi mi-a zis: „Fiule, când termini, cheamă-mă.“ Ei bine, într-un târziu, am terminat. Am chemat-o pe mama. I-am spus: „Mamă, treaba e gata.“

Mama era o femeie mărunțică, avea cam un metru și jumătate înălțime și cântărea mai puțin de 45 de kilograme. La vremea aceea, mergea un pic gârbovită. Întotdeauna purta pe cap o pălărioară din pânză ca să își protejeze fața de soarele arzător din Mississippi. Când era nemulțumită de ceva, își încrucișa mereu brațele la spate, își apleca mereu capul, îl înclina spre dreapta și făcea mereu acea mișcare dintr-o parte în alta care însemna: „Vai, vai!“ Mama s-a uitat la isprava mea și apoi a început să dea din cap de la stânga la dreapta. Am întrebat-o: „Ce nu-i în regulă, mamă?“ Zâmbind puțin, mama a spus: „Păi, fiule, se pare că va trebui să mai lingi o dată vițelul ăsta.“

MAMA CRITICA OPERA, DAR LĂUDA ARTISTUL.

Este cineva care nu înțelege vechea expresie colocvială, specifică în Mississippi, „a mai linge vițelul“? Ei bine, în cazul acela însemna: „Fiule, treaba nu e satisfăcătoare. Va trebui să o mai faci o dată.“ Știam perfect ce îmi comunica mama, dar încercam să trag de timp. Așa că m-am uitat la ea și i-am zis rânjind: „Mamă, dar nu m-am atins de vițel. Am săpat brazda pentru fasole.“ Ea a râs și

mi-a răspuns: „Hei, fiule, ce vreau să zic este că, pentru majoritatea băieților, ce ai făcut tu ar fi fost excelent, dar tu nu ești majoritatea băieților. Tu ești fiul meu, iar fiul meu poate să facă mai mult decât atât."

Vezi tu, mama critica opera, dar lăuda artistul. Opera trebuia să fie criticată. Dar îl lăuda pe artist, fiindcă acesta avea nevoie de laude. Am început să lucrez iarăși la brazdele nesfârșite, cu imaginea de sine rămasă absolut intactă.

Cred că aceasta este metoda cea mai bună de a clădi relații de succes cu alți oameni. Atunci când avem de gestionat un element nesatisfăcător al productivității, o execuție ce nu corespunde standardelor, cred că nu trebuie să pedepsim sau să criticăm persoana, ci mai degrabă ceea ce a făcut respectiva persoană. Sunt de părere că doar astfel putem construi mai multe relații câștigătoare. Ajută omul să devină mai productiv, ajută-l să dobândească o stimă de sine mai mare și, per ansamblu, așa va fi cel mai bine pentru toți.

Voi încheia prezentul capitol cu următoarea istorisire.

Acum mulți, mulți ani, undeva în Europa, un bătrân cânta la orgă într-o catedrală. Era un interpret talentat. Vechea catedrală era absolut superbă și, pe măsură ce se apropia amurgul, se vedeau razele soarelui intrând înăuntru prin vitralii. În timp ce cânta, în lumină, bătrânul organist a căpătat aspectul

unui înger. A umplut spațiul catedralei cu o muzică foarte, foarte frumoasă. Totuși, era întristat, melancolic, pentru că aceea era ultima lui zi acolo. Urma să fie înlocuit de un organist mai tânăr.

La lăsarea întunericului, ușa din spate a catedralei s-a deschis brusc și un tânăr a pășit înăuntru. Uitându-se la el, bătrânul organist a înțeles cine era. A scos cheia orgii, a pus-o în buzunar și s-a îndreptat către ușa din spate. Când a ajuns în dreptul tânărului, acesta a întins mâna și i-a zis simplu: „Cheia, te rog." Bătrânul a pus cheia în palma tânărului organist. Tânărul organist aproape că a luat-o la fugă spre orgă, s-a uitat pentru o clipă la banchetă și la tuburi, apoi s-a așezat, a introdus cheia, a învârtit-o și a început să cânte.

Cu toate că și bătrânul cântase frumos, cu pricepere, tânărul cânta pur și simplu genial. Muzica a umplut catedrala, a umplut orașul, a umplut țara. Era o muzică ce nu mai fusese auzită niciodată.

Așa a făcut lumea cunoștință cu muzica lui Johann Sebastian Bach. Cu lacrimile șiroindu-i pe obraji, bătrânul a zis: „Să presupunem, doar să presupunem, că nu i-aș fi dat maestrului cheia..."

Cred că în interiorul fiecărui om, inclusiv înlăuntrul tău, există o capacitate și o inteligență incredibile. Cred că cea mai bună cale de a ne scoate la lumină propriul talent este de a începe să căutăm talentul în alții și

de a-i încuraja – pentru că este absolut adevărat că poți avea tot ce îți dorești în viață, dacă ajuți suficiente persoane să obțină ceea ce își doresc.

CAPITOLUL 11

O viață extrem de norocoasă

De-a lungul anilor, mulți oameni m-au rugat să țin câte un discurs după ce mi-au citit una dintre cărți, mi-au văzut una dintre înregistrările video ori m-au ascultat pe una dintre casetele audio. Își formează o imagine mintală și au senzația că știu exact cine este bătrânul Zig, știu cum arată, iar majoritatea sunt surprinși când mă întâlnesc și descoperă că sunt atât de tânăr, de chipeș, că sunt plin de viață și entuziasm. Se așteptau să fiu un tip ciudat, un bătrânel de vreo 50 sau 60 de ani care se ridică și se apucă să turuie ceva acolo, în fața lor.

Serios vorbind, o mulțime de oameni își formează niște imagini interesante despre cine sunt, de unde vin, ce am făcut. Dă-mi voie să îți spun că sunt cu adevărat un om extrem de norocos. Am călătorit peste cinci milioane de kilometri în jurul lumii. Am prieteni, cunoștințe, asociați în poziții suspuse. Am văzut văile, munții și oceanul, pe toate în același timp, când încercam să folosesc o crosă de 7 pe insula Maui. O

privelişte superbă. Am zburat cu un avion Concorde la 18 000 de metri altitudine. De la 18 000 de metri altitudine, la dublul vitezei sunetului, am văzut, literalmente, curbura Pământului sub mine.

Nu ştiu la ce ţi-ar fi necesară următoarea informaţie, dar poate că îi vei găsi vreo întrebuinţare. Avionul Concorde se întinde, la propriu, cu aproximativ 45 de centimetri în timpul zborului. Metalul se întinde. Fascinant! Să zicem că am putea aplica informaţia aşa: poate că atunci când zburăm la cea mai mare altitudine – ceea ce reprezintă scopul cărţii mele –, ei bine, poate că asta înseamnă să ne întindem şi să folosim resurse pe care nu le-am mai folosit niciodată până acum.

Eram într-un safari şi am văzut un rinocer grav rănit în lupta pentru a obţine o parteneră. Am văzut hipopotamul cel periculos de înşelător. Sunt mulţi cei care nu ştiu asta, dar un hipopotam ucide, anual, mai mulţi oameni decât orice alt animal sălbatic din Africa. Am văzut o haită de lei de la aproximativ 120 de metri distanţă. Am escaladat muntele împreună cu fiul meu, ajungând pe promontoriul Cape Point din Africa de Sud, de unde am avut şansa să admirăm cum verdele Oceanului Indian se împleteşte cu albastrul Oceanului Atlantic – este, probabil, cea mai spectaculoasă privelişte de pe faţa pământului.

Pe 5 octombrie 1985, mi-am împlinit un vis de-o viaţă. M-am mutat într-o casă minunată,

cu vedere spre reperul 15 de pe terenul de golf Queens din Gleneagles, care este un club exclusivist. Conduc o mașină frumoasă. Port haine frumoase. Am un nivel de trai ridicat. Dar, și mai important, duc o viață de bună calitate.

AM UN NIVEL DE TRAI RIDICAT. DAR, ȘI MAI IMPORTANT, DUC O VIAȚĂ DE BUNĂ CALITATE.

La toate cele enumerate mai sus, adaug o soție care îmi stă alături de 41 de ani, care jură că mă iubește cu adevărat și patru copii frumoși pe care, evident, îi ador. De asemenea, am trei gineri și o noră pe care îi iubim mult. Și credem că aceste denumiri, „noră“ și „gineri“, sună un pic prea protocolar în cazul lor, deoarece sunt niște persoane extraordinar de blânde și iubitoare.

Chiar și mai important, am o relație corectă cu Tatăl meu ceresc. Domnul mi-a dat o garanție scrisă că îmi voi petrece eternitatea cu El. Da, într-adevăr, viața a fost extrem de bună cu mine.

Dar lucrurile nu au stat mereu așa, iar ceea ce vezi nu este felul în care mi-am început viața. Autorul rândurilor pe care le citești

acum e substanțial diferit de băiețandrul care a crescut în Yazoo City, Mississippi.

Vreau să îți împărtășesc povestea mea, deoarece cred că povestea mea este, de fapt, povestea ta. Cred că am fost în pielea tuturor celor care vor citi vreodată această carte – cu trei excepții.

Cele trei excepții sunt următoarele:

1. Nu am pierdut niciodată o parteneră sau un copil în urma unui deces ori divorț. Dacă ai trăit o astfel de experiență traumatizantă, aș putea să te privesc în ochi și să îți zic: „Știu cum te simți“, dar realitatea este că nimeni altul nu poate ști cum te simți, pentru că, de fapt, nimeni altul nu cunoaște profunzimea afecțiunii și a devotamentului tău față de cineva care nu mai este alături de tine, indiferent că vorbim despre un deces sau un divorț. Nu pot spune că am fost în pielea ta.

2. Toată viața m-am bucurat de o sănătate fizică și emoțională excelentă. Dacă ai întâmpinat probleme de sănătate, și mă refer la probleme serioase, aș putea să te privesc și să îți zic: „Știu cum te simți“, dar adevărul este că nu știu, fiindcă eu am avut mereu o sănătate bună.

3. Întotdeauna am avut pe cineva care m-a iubit. Dacă nu ți s-a întâmplat asta, aș putea să îți zic: „Știu cum te simți“ și aș putea încerca să îmi imaginez – și chiar încerc –, dar realitatea este că nu îmi pot da seama cu adevărat cum te simți.

Când eram de-o șchioapă, deși proveneam dintr-o familie numeroasă, am avut o mamă care m-a iubit foarte mult. Mereu își făcea timp pentru fiecare dintre noi. Am o relație minunată cu soția mea. Am o relație uimitoare cu fiecare dintre copiii mei, cu toți cei trei gineri și cu nora. Mă înțeleg extraordinar cu ei. Relația dintre noi toți este cu adevărat nemaipomenită.

Dar, prietene, când vine vorba despre descurajare, crede-mă că știu ce-i aceea. Când vine vorba despre a fi deprimat, o știu prea bine. Când vine vorba despre a fi falit, nu cred că există un cititor al acestei relatări care să fi fost vreodată mai sărac decât am fost eu. Când vine vorba despre lipsa direcției, nu cred că a existat cineva mai confuz, și nu cu privire la ce e de făcut peste un an sau peste cinci, mă refer la ce trebuie făcut mâine. Și eu am fost în pielea ta, dacă ai trecut prin astfel de experiențe.

Speranță și încurajare

Îți împărtășesc povestea mea, deoarece cred că este o poveste care îți va oferi speranță și încurajare. Tata a murit când eu aveam cinci ani. Sunt unul dintre cei 12 copii ai lui – al

zecelea născut dintre cei 12. Tata a murit într-o joi, iar surioara mea mai mică s-a stins în marțea următoare. Se întâmpla în miezul Depresiunii, al celei mai mari crize economice pe care a cunoscut-o această țară. Șase dintre noi eram prea mici ca să muncim. Am supraviețuit datorită mamei, care avea o credință extraordinară, era foarte muncitoare și poseda mai mult bun-simț decât oricine altcineva cunoscut de mine vreodată. Am supraviețuit fiindcă aveam cele cinci vaci care ne dădeau lapte și fiindcă aveam acea grădină mare – și toată hrana noastră provenea din acea grădină, ca și o parte din veniturile familiei.

„ODATĂ ÎNCEPUTĂ O TREABĂ, NU TE OPREȘTI PÂNĂ CÂND NU E TERMINATĂ. FIE TREABA MĂRUNTĂ SAU IMPORTANTĂ, ORI O FACI BINE, ORI N-O FACI DELOC."

De asemenea, mama era extrem de înțeleaptă. Și avea un ce aparte, care îi conferea distincție. Terminase doar cinci clase, dar, când eram copii, ne educa folosind mici predici bine tâlcuite, iar pe una dintre ele mi-o amintesc vorbă cu vorbă:

„Odată începută o treabă, nu te oprești până când nu e terminată. Fie treaba măruntă sau importantă, ori o faci bine, ori n-o faci deloc“.

Când au început să se nască nepoții ei, apăruți în urma căsătoriei mele, îmi spunea de fiecare dată când ne vedeam: „Fiule, copiii tăi vor fi mai atenți la ce faci tu, nu la ce zici tu.“ Repeta mereu: „Dacă le servești drept exemplu, nu trebuie să te mai chinui să stabilești reguli, pentru că ei vor face exact ce te vor vedea pe tine făcând.“

Ce om norocos am fost! Când eram în clasa întâi, doamna Dement Warren, învățătoarea mea din ciclul primar, s-a arătat interesată de mine – un lucru extraordinar de important, deoarece, când eram în clasa întâi în Yazoo City, Mississippi, am avut parte de toate bolile copilăriei. Am avut oreion, pojar și tuse convulsivă. Le-am făcut pe toate în clasa întâi. Am lipsit mai mult de patru luni de la școală. Însă doamna Warren venea la noi acasă de două ori pe săptămână și petrecea o oră sau două făcând lecții cu mine, învățându-mă ce pierdusem la orele de curs și dându-mi teme, ca să țin pasul cu colegii mei.

Dacă nu ar fi făcut asta, aș fi rămas repetent în clasa întâi. Iar dacă aș fi repetat clasa întâi, aș fi fost luat în armată imediat ce aș fi terminat liceul și, după încheierea războiului, nu aș mai fi avut nicio șansă de a merge la facultate. Aproape totul a depins de faptul că am terminat clasa întâi la timp. Evident, nu știam asta la vremea respectivă și nu pot

zice că eram foarte entuziasmat că doamna Warren venea la noi de două ori pe săptămână și petrecea o grămadă de timp cu mine – dar cât sunt de norocos! Sunt extrem de norocos fiindcă m-a învățat să citesc, iar ulterior, în clasa a șasea, doamna Whirley m-a învățat să iubesc lectura.

Lecții învățate în clasă și în afara ei

M-am angajat la o băcănie înainte de a împlini 10 ani. Acolo eram casier[16]. Nu încerc să te impresionez cu titulatura; însemna doar că le spuneam întruna clienților să se dea la o parte din drum când măturam. Nu eram manager, asta încerc să zic. Domnul John R. Anderson, proprietarul magazinului, avea o plantație mare la aproximativ 16 kilometri de oraș. Mi-a devenit ca un tată. El și soția lui nu aveau copii.

O dată pe săptămână, după-amiaza, mă ducea la fermă. Îmi permitea să mă plimb pe acolo, împreună cu el, să văd totul, să îl aud vorbind cu oamenii care se ocupau de muncile agricole. El m-a învățat multe despre libera inițiativă.

În acei ani, cam 90% din ceea ce presupunea un business se întâmpla, la propriu, de vinerea la prânz până sâmbăta la miezul nopții. Atunci veneau fermierii în oraș să facă aprovizionarea magazinelor, atunci își primeau leafa săptămânală orășenii, așa că aveau bani să își cumpere niscai alimente. Îmi amintesc bine o zi la băcănie când nu se întâmpla nimic. Absolut nimic.

Domnul Anderson era destul de atent cu banii lui – mai precis, îi plăcea să transforme fiecare dolar pe care-l avea într-un dolar și jumătate. Când ne-a văzut pe toți stând degeaba, mi-a zis: „Băiete, n-ai nimic de făcut? Uită-te la rafturile astea, sunt vraiște. Uite-l și pe cel de colo. Ordonează cutiile, fă ceva!"

M-am uitat la el și i-am zis: „Domnule Anderson, sunt doar două conserve de roșii." Cred că modul în care i-am vorbit l-a deranjat. A întins mâna, m-a apucat de umăr și mi-a spus: „Află de la mine un lucru, băiete. La început, lada a avut 24 de cutii de conserve. Am vândut 22 de conserve, ceea ce înseamnă că ne-am recuperat banii. De îndată ce le vom vinde și pe acestea două, vom face profit. Din profit îți plătesc ție leafa. Acum, ce mai zici despre cele două conserve de roșii?"

I-am răspuns: „Domnule Anderson, mi se par absolut minunate!" Era pentru prima dată când îmi dădeam seama că sunt și eu implicat.

În adolescență, am locuit într-o casă mare și veche. Chiria era 10 dolari pe lună, o grămadă de bani la acea vreme. Avea o scară cu șapte trepte care ducea până la veranda din față. În nopțile fierbinți de vară, doi amici ai mei, Red Wallace și Lou Russell Williams, veneau să ne distrăm împreună. Adesea ajungeam în vârful acelei scări, jucându-ne de-a războiul dintre companiile Ford și Chevrolet.

Domnul Fred Shirley, poștașul, care locuia pe aceeași stradă cu noi, conducea un Chevrolet și în fiecare an se ducea la oraș și își schimba vechiul Chevrolet coupé cu unul nou. Visul meu era ca, atunci când voi deveni bărbat în toată firea, să mă duc la dealerul Chevrolet și, când domnul Shirley își dădea vechiul coupé, să pot cumpăra automobilul său anterior la mâna a doua. În zilele acelea, o mașină nouă costa 500 de dolari, iar una second-hand, cam 250–300 de dolari.

În imaginația mea de copil, urma să iau mașinuța aceea în fiecare an când plecam în concediu – concediu care, așa cum știe toată lumea, durează două săptămâni, nici mai mult, nici mai puțin. Aveam să mă sui în micul coupé și să îl conduc cât puteam eu de departe, asta în prima săptămână, și apoi să mă întorc acasă, în a doua săptămână. Totul era clar în mintea mea.

Pe de altă parte, Red Wallace și Lou Russell Williams erau fani ai Ford. Ne războiam pe tema asta în permanență. Copil fiind, credeam și visam că, într-o zi, când voi deveni bărbat, urma să am un acru de pământ doar al meu, la ieșirea din oraș. Niciodată nu m-am gândit că voi trăi în mahala. Urma să am un acru de pământ, să îmi construiesc o căsuță, iar apoi, când aș fi îmbătrânit și aș fi ajuns să am o pensie mică și ar fi fost nevoie să îmi suplimentez veniturile, aș fi avut o grădină mare, unde aș fi cultivat legume pe care le-aș fi vândut vecinilor. Acesta era visul meu în copilărie.

Visul unui omuleț dintr-un oraș mititel, care urma să se zbată toată viața lui.

NU POȚI AVEA MEREU UN COMPORTAMENT CE NU CONCORDĂ CU MODUL ÎN CARE TE PERCEPI PE TINE ÎNSUȚI.

Vreau să subliniez aici un aspect și voi continua să îl subliniez și în paginile următoare. *Imaginea pe care ți-ai format-o despre tine este exact modul în care te vei comporta.* Nu poți avea mereu un comportament ce nu concordă cu modul în care te percepi pe tine însuți. Pur și simplu nu poți.

Ajuns un tinerel, eram foarte pipernicit. În ultimul an de liceu cântăream cam 54 de kilograme, asta complet îmbrăcat și încălțat, doar așa. Eram și foarte agresiv când eram tânăr. Dacă începeam o sfadă cu cineva și nu reușeam să cădem la învoială în mai puțin de 10 secunde, efectiv săream la gâtul lui – și nu făceam discriminări. Nu conta dacă tipul era înalt sau scund, gras sau slab, alb sau negru sau orice altceva. Dacă nu reușeam să rezolvăm problema în mai puțin de 10 secunde, pur și simplu îl luam la bătaie.

Un băiețel mexican m-a dezvățat cu adevărat de acest obicei. Dar, în apărarea mea, voi zice că și eu l-am speriat îngrozitor, deoarece au fost câteva secunde în care el a crezut că mă omorâse. Asta chiar m-a învățat o lecție pe cinste.

Unul dintre semnele complexului de inferioritate – așa era numit pe atunci; acum i se zice stimă de sine scăzută sau o proastă imagine de sine – este că persoana care nu poate face față unei situații dificile bate din picior, trântește ușa și o ia la fugă. Ei bine, în această perioadă copiii se bat pentru a-și rezolva probleme-le și așa procedam și eu pentru a-mi rezolva problemele. În rest, eram un băiat cuminte. Am lucrat la băcănie din momentul în care am început clasa a cincea și până când am terminat liceul. Totodată, aveam de livrat ziare două seri pe săptămână, plus o seară pe săptămână în care colectam banii pe ziarele vândute. Ce mai, am fost extrem de ocupat în copilărie.

Schimbarea planurilor

Îmi amintesc foarte bine că, înainte de a pleca să lupt în cel de Al Doilea Război Mondial, visam să fiu pilot de avion în Marină. Iar în anul anterior plecării, lucrasem într-o măcelărie pentru un domn pe nume Walton Hanning. Domnul Hanning era același tip de om ca domnul Anderson. Mi-a devenit mentor. El m-a învățat despre vânzările pe bază de comision, pentru că întotdeauna când avea un surplus din ceva, îmi oferea un mic bonus dacă îl ajutam să-i

încurajeze pe eventualii clienți să cumpere acel produs în ultima zi a săptămânii, ca să nu rămânem cu el în stoc peste weekend.

Cu o seară înainte de a mă prezenta pentru înrolare, pe 1 iulie 1944, domnul Hanning mi-a spus:

– Zig, m-aș bucura tare mult dacă te-ai întoarce aici după război.
Știam cu toții că războiul era pe sfârșite.
– După ce se termină, mi-ar plăcea să te întorci și să lucrezi pentru mine, a accentuat el.
– Dar, domnule Hanning, nu mi-aș dori să fac asta.
– De ce nu?
– Păi, nu prea se câștigă bani la o măcelărie.
În luna dinaintea înrolării, fusesem plătit cu 30 de dolari pe săptămână. Era leafa pentru o normă întreagă. Și când zic „normă întreagă“, zic de la 7 dimineața până la 7 seara, cinci zile pe săptămână, și de la 7 dimineața până la 11:30 seara în cea de-a șasea zi.

– Hai să-ți mărturisesc ceva, Zig, mi-a spus el. Anul trecut, după ce mi-am plătit toate taxele, am reușit să duc acasă un profit net de 5 117 dolari din măcelărie.

Acesta fusese venitul lui în 1943, iar în anul 1943 asta reprezenta o sumă enormă pentru un orășel ca al nostru. Doctorul din acest orășel, un om pe care îl iubeam și îl respectam mult, își construise o casă superbă al cărei preț sărea doar un pic peste

4 000 de dolari. Așadar, 5 117 dolari chiar că erau o mulțime de bani!

Domnul Hanning a continuat:

– Zig, dacă ai vrea să lucrezi doi ani pentru mine după ce te întorci, promit să te învăț tot ce trebuie să știi despre o măcelărie, cum să cumperi și cum să vinzi. Cum să ții evidența contabilă. O să te ajut să îți deschizi o linie de credit. O să te ajut să îți întemeiezi propria afacere, dacă rămâi la mine doi ani după ce te întorci.

Vai, cât de entuziasmat eram!

În ziua următoare, când am plecat să mă înrolez, pur și simplu am zburat din oraș. Urma să merg la război și să termin cu asta, apoi aveam să mă întorc, să lucrez vreo doi ani pentru domnul Hanning, să îmi înființez propria măcelărie. Și aveam să câștig 5 117 dolari într-un singur an. Eram încântat!

Dar, pe 15 septembrie 1944, la șase minute după ora 9 seara, la Young Women's Christian Association, pe State Street din Jackson, Mississippi, când am intrat la petrecerea organizată pentru noi, marinarii, am văzut o roșcată superbă, minioană, stând lângă tonomat. Avea părul lung până la umeri. Purta o rochie verde – și într-o clipă mi-am dat seama că viața mea nu va mai fi niciodată la fel. Îți spun, când am întâlnit-o pe roșcata aceea, lucrurile s-au schimbat radical. Toate planurile mele au fost date peste cap.

După ce am fost lăsat la vatră, am decis să îmi iau diploma la Universitatea din South Carolina. Deja ne căsătoriserăm și îmi întrețineam familia vânzând sandviciuri prin căminele studențești, seara. Afacerea mergea de minune în lunile de toamnă și de iarnă. Dar, în timpul școlii de vară, înscrierile la cursuri erau foarte puține, așa că, până la urmă, micul meu business a dat faliment. Roșcata a văzut un anunț în ziar: se căuta un agent de vânzări de 10 000 de dolari pe an. Ne-am gândit că doar providența a făcut ca oamenii aceia să își dorească un agent de vânzări de 10 000 de dolari, pentru că noi ne doream cu siguranță acei 10 000 de dolari. Părea o coincidență fericită.

M-am dus la interviu. M-am întors acasă încântat la culme și i-am zis Roșcatei:
– Iubito, am găsit de lucru. O să câștigăm 10 000 de dolari pe an.
– Și ce trebuie să facem? a întrebat ea.
– E vorba despre un business în domeniul ustensilelor de bucătărie, i-am răspuns.

Trebuia să îmi cumpăr propriile mostre, iar vânzarea era pe bază de recomandări – sau din ușă în ușă, cum îi mai spun unii. Persoanele avizate o numesc vânzare directă, la comision.

– Da, vom câștiga toți banii ăștia! am zis eu.
– Și când începem?
– Ei bine, nu știu sigur. Omul a zis că mă sună el.

Eram atât de naiv în acel moment al vieții mele, încât am crezut că mă angajase, când, de fapt, fusesem respins.

Trecuse o lună, iar eu nu aveam nicio veste de la tipul acela și începusem să mă întreb dacă urma să mai primesc vreodată acel telefon. Așa că i-am trimis o scrisoare: „Cred că pot vinde produsul. Este un produs frumos. Am nevoie de slujba asta. Sunt dispus să muncesc din greu. Dă-mi o șansă." Mi-a mai luat o lună să îl conving, apoi a trebuit să accept condițiile și aranjamentele pe care *el* era dispus să le facă. Mi-a zis:

– Urmezi cursurile de instruire, care durează o săptămână. Dacă la sfârșitul acelei săptămâni voi considera că ești în stare să faci vânzări, îți voi da ocazia să încerci.

SUNT UN OPTIMIST – GENUL DE OM CARE PLĂTEȘTE 10 CENȚI LA PARCARE CÂND ȘTIE CĂ SOȚIA SE DUCE LA CUMPĂRĂTURI.

În acel moment, nu știam care ar putea fi comisionul, nu știam nici dacă voi primi postul, dar eram atât de convins că voi reuși să îl induplec în cursul acelei săptămâni să-mi dea postul, încât am urmat instructajul cu încredere și optimism. După cum ți-ai dat

seama până acum, sunt un optimist. Sunt genul de om care plătește 10 cenți la parcare când știe că soția se duce la cumpărături.[17] Așa mi-e firea. Totuși, mi-a mai trebuit o lună până când am obținut slujba.

Doborât, dar nu eliminat

Apoi, în următorii doi ani și jumătate, tot ce am făcut a fost să le demonstrez acelor oameni că avuseseră dreptate de la bun început. Nu înțelege greșit. Asta nu înseamnă că nu am vândut mult, pentru că am vândut. Mi-am vândut mobila, mi-am vândut mașina – și asta e prea aproape de adevăr ca să fie la fel de amuzant pentru mine cât este pentru tine. Odată, ajunsesem la coadă la magazinul alimentar, dar calculasem greșit totalul cumpărăturilor, așa că a trebuit să las o pâine la casa de marcat, fiindcă nu îmi ajungeau banii. Asta pe vremea când o pâine costa 10 cenți. Pur și simplu, ajunsesem la stadiul în care trebuia să fac o vânzare ca să câștig cei 50 de cenți necesari ca să iau benzină, pentru a putea ajunge la următorul potențial client.

Când mi s-a născut primul copil, factura de la spital a fost 64 de dolari. Nu aveam 64 de dolari. A trebuit să plec și să fac două vânzări ca să-mi pot lua copilul acasă. Mi-au tăiat lumina, la propriu. Mi-au deconectat telefonul, la propriu. În ambele cazuri, am ajuns acolo tocmai când oamenii ăia se pregăteau să plece; am reușit să le dau un cec și să-i conving să mă rebranșeze.

Știu ce înseamnă să fii falit. Nici nu-ți pot spune în câte nopți m-am dus la culcare promițându-mi: „Mâine voi merge și îi voi da pe spate. Chiar o voi face!“ Dar una este să zici asta în confortul și siguranța pe care ți le oferă propriul pat. Și cu totul alta este să o spui în ziua următoare, când trebuie să ieși și să te confrunți cu potențialii clienți, dintre care unii, în mintea mea, erau oameni foarte periculoși. În mintea mea, viața îmi atârna de un fir de ață la multe dintre acele întâlniri.

Așa cum am relatat în capitolul 4, au fost nenumărate ocazii în care eram chiar la ușa unui potențial client și alt potențial client se afla la 32 de kilometri distanță, iar eu, după ce fusesem respins de primul, în loc să mă duc să sun la ușa vecinului aceluia, preferam să șofez 32 de kilometri pe autostradă. Gândeam că îmi trebuie timp pentru a plănui cum să îl îmbrobodesc pe următorul client. Îmi spuneam că fusesem refuzat de primul doar fiindcă nu avusesem un plan bun. Iar justificarea mea era: „Măcar muncesc.“

UN OM CARE ARE O PROASTĂ IMAGINE DE SINE VA FACE O MULȚIME DE LUCRURI CIUDATE.

Un om care are o proastă imagine de sine va face o mulțime de lucruri ciudate. Managerul

de vânzări care spune că va merge la muncă imediat ce va ajunge aproape falit nu pricepe că există ceva considerabil mai rău decât să fii falit – și anume să fii respins. Dacă aș fi înțeles de la începutul vieții ceea ce am aflat mulți ani mai târziu, mi-ar fi fost mult mai ușor în carieră. Oamenii nu te resping pe tine personal. Ei refuză o ofertă de afaceri. Ar fi refuzat-o indiferent de persoana care le-ar fi făcut oferta. Odată ce am învățat asta, perspectiva mi s-a schimbat în mod spectaculos.

CAPITOLUL 12

Ești un adevărat campion

Ca tânăr agent de vânzări, am făcut unele lucruri care astăzi mi se par incredibile. Îmi amintesc în cele mai mici detalii ziua în care împlineam 11 zile de când mă angajasem. Bătusem la uși în fiecare după-amiază, după terminarea cursurilor. În ziua respectivă, probabil că ciocănisem la vreo 200 de uși. Și nu fusesem invitat înăuntru nici măcar o dată. Bineînțeles, nimeni nu era acasă.

Conduceam prin Columbia, South Carolina, aflându-mă cu două străzi înainte de Devine Street, principala arteră a orașului, când mi-am zis: *Dacă azi nu intru măcar într-o casă pentru a-mi spune povestea, gata! M-am săturat! Am încercat tot ce s-a putut. Voi*

renunța la job! Când am bătut la ultima ușă de dinainte de Devine Street, a deschis o văduvă pe nume B.C. Deckert. I-am spus povestea pe scurt, iar ea mi-a zis:

– Știi, persoana cu care ar trebui să vorbești este cumnata mea, J.O. Freeman, care stă alături. Ea chiar are nevoie de ceea ce vinzi tu.

Așa că am fugit, la propriu, la ușa vecină. Aceea a fost prima rază de soare pe care o întrezăream în multă vreme, așa că, desigur, m-am grăbit într-acolo. Eram entuziasmat la culme când am discutat cu doamna Freeman. Ea mi-a spus:

– În regulă, dar ar trebui să fie de față și sotul meu. Poti reveni diseară?
Ei bine, întâmplarea face că puteam, așa că m-am întors mai pe seară. Deși tocmai luau cina, mi-au zis:
– Intră și spune-ne povestea ta.
– Ei, nu, voi aștepta să terminați masa!
Au terminat, iar domnul Freeman a zis:
– Cred că și sora mea ar vrea să vadă asta. Lasă-mă să o chem.
Le-am făcut celor trei prezentarea produsului, iar după ce am isprăvit, domnul Freeman a spus:
– Ei bine, cred că voi lua un set.

Era setul cu numărul 541. Îmi amintesc perfect. A costat 61 de dolari și 45 de cenți. Avansul era de 16 dolari și 45 de cenți. Am completat formularul comenzii, am luat cecul de 16,45 dolari și am tras adânc aer în

piept, nevenindu-mi să cred cât noroc avusesem. În sfârșit, făcusem o vânzare. O, Doamne, chiar eram într-al nouălea cer!

În cele din urmă, domnul Freeman m-a adus cu picioarele pe pământ zicându-mi:

– Știi, domnule Ziglar, cred că dacă vorbești cu doamna Deckert, s-ar putea să cumpere și ea un set.
Așa că, având aerul unui agent de vânzări profesionist cu multă experiență, m-am adresat doamnei Deckert:
– Ce ziceți, doamnă Deckert?
– Păi, nu am bani la mine, mi-a răspuns.
Din nou, cu tactul și diplomația unui profesionist versat, i-am zis:
– Vai, doamnă, dar locuiți chiar în apartamentul vecin. Duceți-vă și aduceți carnetul de cecuri.
Și, foarte interesant, ea a răspuns:
– Bine.

S-a dus alături, și-a luat carnetul de cecuri, iar eu am făcut a doua vânzare.

La acea vreme, Roșcata și cu mine locuiam la etaj, dar nu cred că am atins mai mult de două trepte când am urcat. Eram atât de entuziasmat pentru acele două vânzări, încât am ieșit în oraș și am cumpărat un kilogram din cea mai bună înghețată. Și am dat o adevărată petrecere. Crede-mă, chiar așa a fost!

Am nevoie de ajutor

Îmi amintesc, de asemenea, că un pic mai târziu lucrurile au devenit extrem, extrem de grele. Ne zbăteam să supraviețuim. Mi-am convins șeful, pe Bill Cranford, care între timp îmi devenise bun prieten, să mă însoțească la o prezentare. I-am zis:

– Bill, trebuie să închei neapărat niște vânzări. Mi-e teamă că voi greși pe undeva. Am nevoie de ajutor.
A venit cu mine, iar la sfârșitul prezentării, după ce ne-am întors în mașină, l-am întrebat:
– Așadar, Bill, ce părere ai?
– Zig, lasă-mă să te întreb un lucru: ce vinzi?
– Păi, Bill, doar știi ce vând.
– Da, eu știu. Dar nu crezi că ar fi trebuit să-i spui și doamnei?
– Hei, Bill, n-a fost *atât* de rău!
– Zig, îți garantez că tot ce știe doamna este prețul. Habar n-are cum o va ajuta setul acela de vase pentru gătit.
– Bill, n-a fost chiar atât de rău...
– Să mergem în sala de training.

Avea un magnetofon antic, marca Webcore. Am înregistrat prezentarea mea. În cursul unei prezentări de 21 de minute, am numărat exact 187 de „ăăă...“-uri. Adică nouă pe minut. Ziceam: „Eu, ăăă..., păi, ăăă..., da, ăăă..., vezi tu, ăăă...“ Și subliniez asta pentru că în ziua de azi sunt cunoscut, după cum bine știi, ca fiind cel mai rapid *drawl*[18] din întregul Occident.

La vremea aceea, unii colegi organizau demonstrații de vânzare în grup. Mergeau în

casa unei potențiale cliente și găteau un meniu complet, iar gazda își invita mai multe prietene să asiste la demonstrație. Vânzările lor erau de două, trei, patru ori mai mari decât ale mele, fiindcă eu nu făceam demonstrații de grup. Așa că am vrut să fac și eu.

Dar mă loveam de două probleme mari. În primul rând, nu știam să gătesc și nu văzusem niciodată o demonstrație. A doua problemă era că nu aveam bani să cumpăr alimentele necesare, nici setul complet de ustensile. Dar, cu o încredere care, de multe ori, este specifică ignoranților, m-am gândit că, într-un fel sau altul, m-aș putea descurca și așa.

Auzisem despre doamna B.C. Moore, care locuia la numărul 2210 pe High Street, la intersecția cu Colonial Drive. Avea un set de accesorii de bucătărie dintr-ale noastre, dar nu-i plăcea. Nu știa să îl folosească. Am hotărât să o vizitez pe doamna Moore, având în minte un plan. I-am zis: „Doamnă Moore, vreau să vă învăț cum să folosiți setul, asta dacă veți cumpăra ingredientele pentru gătit și veți invita câțiva potențiali clienți.“ „Sunt de acord“, a răspuns ea.

Așa că i-a invitat pe doctorul Gay, stomatolog din zonă, și pe soția lui. Și ei aveau un set identic de vase și nu le plăcea, tot fiindcă nu știau să-l folosească. Apoi, i-a invitat pe sora ei și pe soțul acesteia, domnul și doamna Clarence Spence, care locuiau la doamna Moore până când urma să se termine

construcția propriei case. Iar ei i-au invitat pe domnul și doamna M.P. Gates, care locuiau pe aceeași stradă.

„Cumpăr!“

Am gătit mâncarea și lucrurile păreau să fie în regulă. Cel puțin, nu arsesem nimic. Am terminat de servit masa, în timp ce le vorbeam tuturor despre vase. Apoi, doamna Spence a ținut un discurs de cinci minute explicând motivul pentru care ei nu puteau avea sau nu puteau cumpăra un set de accesorii de bucătărie. Își construiau o casă. Aveau multe cheltuieli, erau faliți, înglodați în datorii – o ținea una și bună că ei nu pot cumpăra un astfel de set. Eram tot mai demoralizat. Cu toate astea, doamna Spence a încheiat zicând: „Dar noi suntem mereu faliți, mereu avem datorii, iar dacă nu mă hotărăsc să iau setul de accesorii pentru bucătărie chiar acum, știu că nu-l vom avea niciodată.“ Și a decretat: „Îl cumpăr!“

Apoi a venit rândul doamnei Gates să țină un discurs de cinci minute despre motivele pentru care nici familia ei nu poate cumpăra. A venit cu exact aceleași argumente, însă la final a spus: „Dar noi suntem mereu faliți, mereu avem datorii și, dacă nu îl iau acum, nu-l voi avea niciodată. Îl cumpăr!“

Acum erau două doamne care țineau banii în mânuțele lor fierbinți și ziceau: „Cumpăr!“ Iar eu eram atât de sărac, încât, dacă un vas de croazieră ar fi costat doar 50 de cenți, tot ce

aș fi putut să fac ar fi fost stau pe margine și să comentez: „Nu e chiar ieftin."

Să te întreb ceva. Să presupunem că nu ai absolut niciun ban, că două doamne îți spun: „Cumpăr!", iar tu lucrezi pe bază de comision. Dacă tu ai fi fost agentul de vânzări aflat în acea situație, ce ai fi făcut? Ai fi completat formularul de comandă, nu-i așa?

Ei bine, poți ghici ce a făcut bătrânul Zig? Pe onoarea mea de cercetaș, m-am uitat la ceas și am zis: „Doamnelor, nimic nu m-ar bucura mai mult decât să vă vând acest set de accesorii de bucătărie, dar nu pot, fiindcă am o altă întâlnire peste cinci minute și va trebui să mă grăbesc ca un nebun să ajung acolo."

Două doamne stăteau cu banii în mânuțele lor fierbinți și ziceau: „Cumpărăm!", iar eu le spuneam: „Ba nu cumpărați. Am ceva important de făcut!" Și, într-adevăr, le-am lăsat acolo și am plecat. Vi-l puteți imagina pe vreunul care să facă așa ceva? Nici măcar cel mai prost om din lume n-ar face asta, nici dacă ar fi atât de prost, încât nu s-ar pricepe să iasă dintr-o cabină telefonică fără a primi instrucțiuni scrise.

Mereu există speranță

Nu încerc să spun decât: „Prietene, există speranță și pentru tine!"

Când am ajuns la întâlnirea respectivă, celălalt potențial client nu era acasă.

A doua zi, am reușit să finalizez vânzările din seara precedentă. Am completat formularul pentru comanda doamnei Spence, însă doamna Gates nu era nicăieri. Când am terminat de scris comanda doamnei Spence, am spus: „Credeam că va fi aici și doamna Gates.“ Și, chiar în acel moment, am văzut-o pe geam venind în fugă. A ajuns și, abia trăgându-și sufletul, a zis: „Vai, îmi era frică să nu pleci iarăși!“

Unii oameni au spus că e posibil ca eu să fi înflorit un pic povestea, dar îți garantez că este absolut adevărată. Memoria nu mă înșală, exact așa s-au petrecut lucrurile. Pe parcursul celor doi ani și jumătate în care am lucrat în branșă, am fost un vânzător jalnic, un executant jalnic, un om jalnic.

Nu eram fericit cu ceea ce făceam. Am încercat să obțin alte slujbe, însă atunci când te simt că aluneci pe o pantă descendentă, cei mai mulți pur și simplu nu vor să te angajeze.

În acea perioadă, trăiam în Lancaster, South Carolina. A avut loc o întâlnire în Charlotte, North Carolina, iar eu m-am dus, am petrecut toată ziua acolo și nu am învățat nimic. Acum, s-ar putea să fi învățat totuși ceva, dar am uitat de mult ce anume. Am condus înapoi spre Lancaster în seara aceea, am participat la o demonstrație, am ajuns acasă pe la 23:30. Bebelușul ne-a ținut treji aproape toată noaptea. În dimineața următoare, la 5:30, a sunat ceasul: trebuia să mă trezesc

pentru a mă duce la a doua sesiune de training.

M-am dat jos din pat, am tras jaluzelele și am făcut ceea ar fi făcut orice om cu scaun la cap. M-am întors în pat. Dar când mă întindeam la loc, mi-au venit în minte vorbele mamei: „Fiule, dacă îți place un lucru, implică-te. Dacă nu-ți place, scapă de el.“ Când îi spui cuiva că vei face o treabă, atunci fă-o!

La vremea când izbutisem să îi conving să mă angajeze, le promisesem că voi participa la toate ședințele de vânzări. Că voi participa la toate sesiunile de training. Și, cu toate că nu realizasem nimic în doi ani și jumătate, nu ratasem nicio întâlnire. Nu întârziasem la nicio întâlnire. După atâția ani, vorbele mamei au reușit să mă ridice din pat. Ea îmi zisese mereu: „Fiule, dacă îți place un lucru, implică-te. Dacă nu-ți place, scapă de el.“ Nu este corect față de omul pentru care lucrezi. Nu o vei scoate la capăt cu el niciodată. Și nu este corect nici față de tine.

DACĂ ÎȚI PLACE UN LUCRU, IMPLICĂ-TE. DACĂ NU-ȚI PLACE, SCAPĂ DE EL.

În ziua aceea rece, am condus 60 de kilometri până în Charlotte, North Carolina. Erau puțini participanți, doar vreo 20 de

persoane. Domnul P.C. Merrill, eroul meu, conducea sesiunea. El scrisese toate programele de instruire ale companiei. El bătuse toate recordurile. El era omul pe care toată lumea îl privea într-un mod foarte, foarte special. Avea ceva unic, o înțelepciune care îl deosebea de mulți alții.

Sesiunea de training se terminase, iar eu, ca de obicei, nu învățasem nimic. Însă, la final, domnul Merrill a spus: „Zig, te rog să mai rămâi puțin. Vreau să-ți vorbesc o clipă." Probabil că îți e greu să înțelegi și să apreciezi asta, dar eu am fost extrem de încântat că domnul Merrill dorea să stea de vorbă cu mine. Cu acel omuleț dintr-un oraș mititel, care urma să se zbată toată viața lui.

Să nu mă înțelegi greșit. Mama ne-a zis mereu că, dacă muncești din greu, dacă spui adevărul și dacă îl iubești pe Domnul, totul se va rezolva. Dar, vezi, eu credeam că se referea la faptul că voi avea ce mânca, voi avea cu ce să mă îmbrac și voi avea unde să dorm. Aceasta era imaginea pe care mi-o formasem în anii Depresiunii. Iar acum, domnul Merrill spunea: „Vreau să vorbesc cu tine." Nu știu dacă a fost o întâmplare sau chiar așa intenționase, însă eu am ajuns într-un colț, iar el, în fața mea. Întreaga conversație nu a durat mai mult de două minute.

A început prin a zice: „Te-am urmărit în ultimii doi ani și jumătate și nicicând nu am văzut o risipă mai mare." Un astfel de comentariu îți captează atenția.

Iar eu l-am întrebat: „Domnule Merrill, ce vreți să spuneți cu asta?“

Poți fi un campion

El mi-a răspuns: „Zig, cred că tu ai putea ajunge foarte sus. Cred că ai putea fi campion național. Cred că ai putea ajunge în vârful acestei companii. Și mai cred că, într-o zi, dacă ai alege să faci asta, ai putea chiar să conduci întreaga companie – însă doar dacă te-ai apuca să lucrezi după un program ordonat și dacă ți-ai recunoaște cu adevărat propriile aptitudini.“

Te rog să înțelegi că, încă din prima zi, toți îmi spuseseră să lucrez după un program ordonat. Dar când ești un omuleț dintr-un oraș mititel, care se va zbate toată viața și care nu va reuși niciodată să aibă mai mult decât strictul necesar, iar cineva îți zice: „Lucrează după un program ordonat“, tendința firească este să întrebi: „De ce? De ce să-mi bat capul? Nu va ieși nimic bun din asta. Uită-te la mine. Nu sunt un ratat, dar cu siguranță nu sunt nici un câștigător. Sunt doar un omuleț dintr-un oraș mititel.“

Dacă îi zici unui tânăr cu o proastă imagine de sine: „Ferește-te de droguri, te vor distruge“, reacția lui firească, dacă are o imagine de sine lamentabilă, este să gândească: *Nu-mi spune mie asta. Prietenii mă asigură că drogurile te fac să te simți grozav. Te fac să te simți important. Te fac să simți că aparții grupului. În plus, și dacă îmi*

fac rău, nu-i mare brânză. N-am ce pierde, fiindcă sunt un nimic. Sunt un nimeni.

Sau, dacă îi zici unui tânăr cu o proastă imagine de sine: „Respectă legea și învață-ți lecțiile“, el va gândi adesea: *De ce m-aș strădui atât? Numai copiii bogați vor avea succes. Eu sunt de partea greșită a baricadei. Nu mi se va întâmpla nimic bun. În plus, dacă dau greș în viață, nu-i mare scofală. O să trăiesc pur și simplu din ajutorul social.*

Când îi spui unei tinere cu o proastă imagine de sine: „Păstrează-te pentru omul iubit până după căsătorie“, ea va gândi adesea: *De ce aș face asta? Vreau să mă distrez acum, pentru că sunt un nimic și oricum toți băieții buni vor fi luați până când voi fi eu gata de măritiș.*

Dar când îi zici unei persoane tinere cu o imagine de sine sănătoasă: „Iată niște informații despre tine“, după care îl asiguri pe om că este unic și iubit și că îl așteaptă un viitor frumos, un viitor magnific – ei bine, atunci te va crede.

Domnul Merrill îmi spusese: „Zig, cred că tu ai putea fi campion național.“

M-am gândit în nenumărate rânduri la vorbele sale. Cum ar fi decurs viața mea dacă domnul Merrill ar fi fost un alt fel de om? La ce mă refer? Dacă m-aș fi gândit că domnul Merrill încearcă să mă ambiționeze, ca să vând mai multe ustensile de gătit doar pentru ca el să apară într-o lumină bună,

cuvintele lui nu ar fi avut nicio însemnătate pentru mine.

Dar, prietene, află un lucru simplu. Dacă oamenii te plac, te vor asculta. Dacă au încredere în tine, vor face tot ceea ce le ceri. Vor acționa, iar asta este și în interesul tău. Domnul Merrill mi-a zis că aș putea deveni campion național și eu l-am crezut, pentru că întreaga sa carieră fusese construită pe onestitate, caracter, integritate, încredere, dragoste și loialitate. Eroul meu a zis: „Ai putea fi campion național" – și exact asta am văzut cu ochii minții.

Acum, vreau să subliniez un aspect foarte important. Prietenul meu, Bill Cranford, mă învățase cum să obțin potențiali clienți, cum să fac demonstrații, cum să contracarez obiecțiile unora, cum să închei cu brio vânzările. Eram un agent instruit în acel moment. Așadar, vânzătorul era pregătit.

Domnul Merrill avea în față o persoană pregătită.

Pe tot drumul spre casă, micul meu automobil Crosley nici nu a atins asfaltul. Ce călătorie minunată a fost!

La demonstrația din acea seară urmau să asiste trei potențiali clienți. Nu au avut nicio șansă în fața mea. Dacă ar fi avut măcar puțină minte, ar fi venit la mine și ar fi zis: „OK, Zig, n-are sens să mai faci toată demonstrația. Noi vom cumpăra. Știm deja asta. Dă-ne doar masa aia, lasă-ne să mâncăm, apoi semnăm comanda și putem

pleca toți mai devreme acasă.“ Nu mai aveau de-a face cu omulețul dintr-un oraș mititel, care urma să se zbată toată viața lui. Acum aveau de-a face cu un campion național.

Felul în care te vezi pe tine însuți

Voi repeta o idee. *Nu poți avea mereu un comportament ce nu concordă cu modul în care te percepi pe tine însuți.* În mintea mea, eram un campion național și exact așa mă purtam.

Ei bine, nu am ajuns chiar campion național, și totuși am reușit să termin pe locul al doilea în departamentul nostru de vânzări, care număra peste 7 000 de agenți. Mi-am schimbat micul Crosley cu o mașină de lux. Am primit cea mai bună promovare pe care o avea compania de oferit. În anul următor, am ajuns cel mai bine plătit angajat din Statele Unite, iar trei ani mai târziu am devenit cel mai tânăr supervizor de divizie din istoria de 66 de ani a companiei noastre și am stabilit recorduri care nu au fost doborâte nici până în ziua de azi.

Indiferent că țin discursuri în fața unui grup de 175 de persoane sau a unui grup de 22 000 în Kansas City, unde am conferențiat la Future Farmers of America în mai multe ocazii, sau în fața unui grup de 16 000 de oameni în cadrul unui seminar deschis în Minneapolis sau în fața a 12 pastori baptiști, nu încep niciodată să vorbesc până când nu Îl rog pe Dumnezeu să mă facă un P.C. Merrill pentru tine.

Dacă e un lucru care nu îmi place referitor la ceea ce fac, acela este că nu ajung niciodată să cunosc prea bine pe cineva. Tu ai parcurs toată cartea, însă eu nu te cunosc. Organizăm conferințele „Born to Win“, care durează trei zile, și acolo mă întâlnesc cu aceiași oameni timp de trei zile. Dar, în realitate, eu am zis: „Bună, ce mai faci?“, am dat mâna cu unii, dar nu cu toți. Am schimbat câteva politețuri cu doi sau trei, dar nu am putut să le acord decât o secundă, cinci secunde, zece secunde. Niciodată nu ajung să-i cunosc cu adevărat pe cei pe care îi întâlnesc.

M-am întrebat în nenumărate rânduri cum ar fi dacă aș avea privilegiul de a petrece un timp cu toți cei care au citit vreodată una dintre cărțile mele, care au fost în public la vreuna dintre conferințele mele, care mi-au văzut videoclipurile sau mi-au ascultat înregistrările. Mă întreb cum ar fi...

Mi-aș dori tare mult asta, însă nu pare deloc posibil. Astăzi sunt în Dallas, mâine voi vorbi din nou în Dallas, poimâine voi conferența în Saint Louis. În ziua următoare voi fi înapoi aici și povestea continuă tot așa, iar eu nu ajung niciodată să îi cunosc cu adevărat pe oamenii cu care am de-a face.

Dacă noi doi am putea petrece un timp împreună, ce onorat aș fi să petrec acel timp cu tine! Privindu-te drept în ochi, *ți-aș spune că ai fost conceput pentru mari realizări. Ai fost proiectat pentru a avea succes. Ai primit ca înzestrare semințele măreției*. Ți-aș aminti

că, de când e lumea, au existat 11 miliarde de oameni care au pășit pe acest pământ, dar *niciodată nu a existat, și niciodată nu va exista un altul ca tine. Ești unic. Ești special. Ești diferit. Ești un campion înnăscut*.

Cel mai important vot

Nu știu dacă urmărești ce se întâmplă pe scena politică. Pe mine mă fascinează și m-a fascinat întotdeauna. Când vor fi următoarele alegeri, sper din tot sufletul că te vei duce să votezi. Și sper că după aceea te vei duce să votezi și la următoarele, și la următoarele, și așa mai departe, pentru că, dacă nu iei parte la procesul politic, atunci înseamnă că renunți la toate drepturile tale. Nu ai dreptul să te plângi de nimic din ceea ce se petrece, câtă vreme nu participi la proces. Sper că vei vota la alegerile viitoare.

Dar, în acest moment, te voi îndemna cu tărie să iei parte la cele mai importante alegeri la care vei participa vreodată.

În momentul de față, îți voi cere să intri în cabina de vot din propria minte. Și fiindcă aceste alegeri sunt extrem de importante, îți voi sugera să tragi draperiile, pentru ca nimeni altcineva să nu îți vadă cele mai intime gânduri, nici cum anume vei vota.

Odată ce vei fi intrat în această cabină, dacă te vei întoarce un pic, vei observa că există acolo sus o serie de manete pentru oamenii pe care îi poți vota. Una iese în evidență,

pentru că numele este inscripționat pe ea cu aur curat. Acel nume este chiar numele tău.

Îți voi cere să întinzi mâna, să apuci energic acea manetă și să tragi cu putere de ea, pentru a-ți acorda un vot. Când o vei face, vei înțelege că, în urmă cu mult timp, Dumnezeu a votat deja pentru tine. Cu aceste două voturi poți câștiga orice alegeri sau orice competiție la care vei participa vreodată, cât timp vei trăi. Aritmetica eternă spune clar că *tu plus Dumnezeu egal îndeajuns*.

Note

1 Mensa este o societate fondată la Oxford, Marea Britanie, în 1946, cu scopul de a identifica și de a pune în legătură oameni de pe tot globul care dețin un coeficient de inteligență extrem de ridicat. (*N. red.*)

2 Marcu, 12:31. Citatele biblice în limba română au fost preluate din *Sfânta Scriptură* în traducerea lui Dumitru Cornilescu, 1924, ediție revăzută în 2016. (*N. red.*)

3 Anna Mary Robertson Moses (1860–1961), sau Grandma Moses, inițial artistă populară americană, a început să picteze serios abia după 78 de ani; este un exemplu proeminent de carieră artistică de succes începută la o vârstă înaintată. (*N. red.*)

4 În traducere, „teribilii doi“. Expresia face referire la o perioadă trecătoare în dezvoltarea socială și emoțională a unui copil – de obicei, în jurul vârstei de doi ani – care este asociată cu un comportament sfidător, indisciplinat ori cu puseuri de furie și răzvrătire ale celui mic. (*N. red.*)

5 Trimitere la expresia proverbială „Când viața îți dă lămâi, fă limonadă“, utilizată pentru a încuraja optimismul și o atitudine pozitivă în fața adversității sau a ghinionului. (*N. red.*)

6 Vezi *Biblia*, 1 Corinteni, 13:1–13. (*N. red.*)

7 Cel mai cunoscut predicator baptist din a doua jumătate a secolului al XX-lea la nivel mondial și una dintre cele mai mari personalități americane ale acelei perioade; este renumit pentru adunările evanghelice organizate de el în întreaga lume – așa-zisele cruciade. (*N. red.*)

8 Traducerea în limba engleză a *Bibliei* pentru Biserica Anglicană, publicată în anul 1611 la comanda Regelui Iacob I. (*N. trad.*)

9 Toastmasters International este o organizație nonprofit care gestionează centre de învățare din întreaga lume, cu scopul de a-și ajuta membrii să își dezvolte abilitățile de vorbit în public și leadership. (*N. red.*)

10 Thomas B. Abernathy a decedat în anul 1938, iar Zig Ziglar s-a căsătorit cu Jean Abernathy ulterior, în ١٩٤٦. (*N. trad.*)

11 Expresia *to think (someone) hung the moon* se folosește atunci când consideri că o persoană e minunată, extraordinară, cea mai bună. (*N. trad.*)

12 Preparat obținut din burtă de porc conservată în saramură; ca aspect, seamănă cu baconul, dar este mai gras, mai sărat și nu e niciodată afumat. (*N. trad.*)

13 Efeseni, 4:32. (*N. red.*)

14 Porecla soției lui Zig Ziglar; apropiații casei foloseau acest apelativ. (*N. trad.*)

15 Organizație nonprofit din SUA care facilitează instruirea și angajarea persoanelor care întâmpină probleme în obținerea unui loc de muncă, inclusiv ale persoanelor cu dizabilități. (*N. trad.*)

16 În engleză, *teller*, care se poate traduce atât prin „casier“, cât și prin „povestitor”, „vorbitor“. (*N. trad.*)

17 Cei 10 cenți reprezintă plata pentru o perioadă scurtă la parcare, când, realist vorbind, o sesiune de cumpărături durează mult mai mult. (*N. trad.*)

18 Om care vorbește tărăgănat și afectat, prelungind vocalele. (*N. trad.*)